



INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	RLP – Residencia San Benito
Fecha de la visita:	07 de junio de 2022

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO.....	4
6.	TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	5
7.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	5
8.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
9.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES...	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	24
11.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	25
12.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	28
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	29

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad en su sentido amplio, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Así también, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar y dar seguimiento al actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el **“Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento). Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una plena y efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene, como consideración primordial, garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, **el presente informe da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte de la Residencia San Benito, a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita al establecimiento.** Además, de ser el caso, da cuenta de nuevos nudos críticos o posibles vulneraciones de derechos que se pudieran haber detectado en durante el seguimiento y las respectivas acciones desplegadas para su abordaje.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia San Benito
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Caritas
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de protección para primera infancia (lactantes y pre escolares) con Programa de protección especializado adosado (RLP-PER).
Población destinataria:	Niños y niñas de 0 a 6 años.
Director(a):	Blanca Muñoz Leiva

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



4. ANTECEDENTES

La primera visita a la Residencia San Benito se llevó a cabo los días 24 y 25 de agosto de 2021. A raíz de esta, y de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron Oficios informando lo observado, solicitando información y/o emitiendo recomendaciones a distintas instituciones, incluyendo el entonces Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename), a la Fundación Caritas (organismo colaborador acreditado a cargo del proyecto residencial), al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante SPE), al Juzgado de Familia de Linares, y a la Fiscalía Regional de Maule.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Con posterioridad a la visita, con fecha 26 de agosto de 2021, se sostuvo una reunión con el Tribunal de Familia de Linares, a objeto de informar sobre los aspectos más críticos observados en la visita, y que significaban un riesgo para los niños y niñas residentes, lo que permitió que, conforme a lo solicitado al Tribunal vía Oficio y en dicha reunión, éste se apersonara a la Residencia el día 03 de septiembre del mismo año para realizar una visita extraordinaria, por medio de la cual constataron los riesgos y vulneraciones de derechos de los niños y niñas ingresados en la Residencia, y que fueron alertados por la Defensoría de la Niñez, decretando las siguientes medidas:

- Oficiéase a la OCA Caritas Linares a fin de asegurar mayor personal de trato directo.
- Oficiéase a Sename Regional del Maule y SPE Regional del Maule, a fin de que tomen conocimiento y adopten las medidas necesarias.
- Oficiéase a Programa Mi Abogado (en adelante PMA) y Programa de Representación Jurídica del Maule a fin de que instruyan a los curadores Ad-Litem de cada niño y niña para constituirse semanalmente en la Residencia y verificar las condiciones de sus representados y representadas.
- Ordena a la Oficina de Protección de Derechos (en adelante OPD) de Linares monitoreo semanal a la residencia por medio de visitas sin previo aviso para verificar la situación general y solicitar a Tribunal medidas y acciones inmediatas en caso de ser necesario.

A su vez, desde la Defensoría de la Niñez se sostuvieron dos reuniones con el PMA, una el 26 de agosto de 2021 y otra el 10 de enero de 2022, ambas para contar con información actualizada respecto a la situación de los niños y niñas residentes en San Benito, y coordinar acciones con dicha institución.

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



En cuanto a las respuestas recibidas a los Oficios remitidos por la Defensoría de la Niñez, la Fundación Caritas remitió Oficio N°39/2021, de fecha 29 de diciembre de 2021, y el SPE remitió el Oficio N°02/2022, de fecha 30 de mayo de 2022. Ambos fueron acompañados por documentos asociados al cumplimiento de las solicitudes y/o recomendaciones respectivas.

6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez en el ejercicio de las labores que le competen, ejecutó una visita planificada la Residencia, en base a lo establecido en el Mecanismo de Observación y Seguimiento, conforme a los antecedentes asociados a criterios de criticidad y representatividad definidos institucionalmente para la función de visitas.

De esta manera realizó una visita planificada de seguimiento presencial a la Residencia San Benito de Linares, el día 07 de junio de 2022.

Tipo de visita		
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Planificada	<input type="checkbox"/> __Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> __Reactiva	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> __Remota

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 2 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Javiera Schweitzer, abogada, Sede Central
Profesional 2:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

En consideración a la información levantada durante la primera visita y las recomendaciones elaboradas y remitidas a las instituciones pertinentes, la **visita de seguimiento** se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: un breve recorrido por las instalaciones, que permitió observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas,

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



rutinas y actividades de los niños y niñas, para luego efectuar una entrevista al equipo residencial mediante el instrumento “Ficha de Seguimiento”.

Sobre la población de niños y niñas en la Residencia, había 23 vigentes, de los cuales 21 estaban presentes al momento de la visita y 2 se encontraban fuera, uno hospitalizado y otro en acercamiento familiar.

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y niñas. Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes documentos:

1. Oficio N°764/2021, de fecha 01 de septiembre de 2021, dirigido al Sename.
2. Oficio N°765/2021, de fecha 01 de septiembre de 2021, dirigido al Juzgado de Familia de Linares.
3. Oficio N°766/2021, de fecha 01 de septiembre de 2021, dirigido a la Fiscalía Regional del Maule.
4. Oficio N°1010/2021, de fecha 20 de octubre de 2021, dirigido a Fundación Caritas.
5. Oficio N°1019/2021, de fecha 25 de octubre de 2021, dirigido al SPE.

En la evaluación se considera la respuesta entregada, en este caso, por la Fundación Caritas y por el SPE, así como los documentos compartidos y las observaciones realizadas por el equipo de profesionales visitante de la Defensoría de la Niñez, en base a la información proveída durante el desarrollo de la visita de seguimiento, a través del recorrido por las instalaciones y la entrevista con el equipo psicosocial.

Nudo Crítico:	
I. Inexistencia de una rutina clara en la residencia	
Recomendación o solicitud	Ajustar y socializar, con urgencia, la rutina diaria de la Residencia, considerando desayuno, visitas, educación almuerzo, descanso, cena, ducha y dormir, todo lo anterior, acompañado de educadoras de trato directo y el equipo psicosocial para un mejor abordaje en situaciones de desajustes emocionales y conductuales.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>De acuerdo a lo informado, la educadora de párvulos de la Residencia es actualmente la encargada de diseñar la rutina diaria, de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas. A su vez, la calendarización de actividades y sus modificaciones son socializadas por el equipo psicosocial, semanalmente, a fin de que puedan planificarlas y prepararlas diariamente. En instancia de visita se constata que la rutina se está realizando conforme a la planificación, y que contempla los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez. A su vez, según destaca el equipo, lo que además se observa en la visita, el establecimiento de rutina ha propiciado cambios positivos en el bienestar de los niños y niñas, quienes se observan significativamente más tranquilos y conectados con las actividades, y con sus pares y adultos.</p>	

Nudo Crítico:	
I. Inexistencia de una rutina clara en la residencia	
Recomendación o solicitud	Elaborar, con urgencia, un protocolo de entrada y salida de educadoras de trato directo, que establezcan los cambios de turnos y sus números de emergencia, para que ningún niños o niña quede sin observación.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>De acuerdo a lo informado, no se estableció un protocolo de entrada y salida en los términos de la recomendación, no obstante, indicaron que existen lineamientos internos respecto de la entrega de turnos de las educadoras de trato directo (en adelante ETD) que responderían a la recomendación.</p> <p>En cuanto al contexto que subyace la recomendación enunciada, señalan que actualmente no existen periodos sin supervisión de ETD, los cuales habían sido detectados en la primera visita de la Defensoría de la Niñez. Al respecto, en esta visita se constata la presencia de 6 ETD y al consultar, el equipo indica que el promedio regular presente en la residencia es de 4 ETD, dependiendo de la contingencia diaria.</p>	

Nudo Crítico:	
I. Inexistencia de una rutina clara en la residencia	
Recomendación o solicitud	Remitir, en el corto plazo, los programas de intervención individual de cada niño y niña presente.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>Dichos planes de intervención individual fueron remitidos el 29 de diciembre de 2021, adjuntos al oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas.</p>	

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nudo Crítico:	
I. Inexistencia de una rutina clara en la residencia	
Recomendación o solicitud	Respaldar, en el corto plazo, computacionalmente la situación de salud de cada niño y niña de la Residencia, informando vacunas al día, controles realizados, entre otros asuntos del tema.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
La Residencia no acoge la recomendación, informando que los registros de salud se mantienen en cuaderno individual de “niño sano”, donde se detallan las atenciones médicas recibidas, sumado a esto, cuentan con registros en las carpetas de salud individuales y en el “libro de medicamentos”, donde se detalla con fecha lo suministrado a cada niño y niña.	

Nudo Crítico:	
II. Inadecuado abordaje de situaciones críticas	
Recomendación o solicitud	Realizar, con urgencia, de forma permanente, procesos de formación continua y capacitación en manejo de situaciones de crisis de niños y niñas a todos los funcionarios, duplas psicosociales y directora de la Residencia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Mediante Oficio N°39/2021, remitido por la Fundación Caritas, se señala que durante el mes de octubre de 2021 se realizaron inducciones a personal nuevo, respecto de apego, crianza respetuosa, manejo de situaciones de crisis y desregulación emocional, por parte de profesional externa. Sin embargo, de acuerdo a lo señalado, estas no habrían considerado a la totalidad del personal, ni constituyen un proceso permanente y continuo de formación, en los términos de la recomendación.	

Nudo Crítico:	
II. Inadecuado abordaje de situaciones críticas	
Recomendación o solicitud	Elaborar, en el corto plazo, un Protocolo de Visitas, que entregue herramientas relacionadas con el acompañamiento, transición y manejo de situaciones críticas, abordando aspectos como entrega de regalos, celebraciones, emergencias, entre otras situaciones, que

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



	podieran afectar a los niños y niñas, actuando de manera preventiva y proactiva.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
La Fundación Caritas remitió dicho protocolo tras la visita realizada.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de los propios niños y niñas, de las cuidadoras y de las familias y otras figuras significativas para ellas y ellos.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita se observan una mayor personalización de los espacios, no obstante, el equipo psicosocial no detalla quienes participaron del proceso de personalización. Se destaca el cambio de ubicación de juguetes de niños y niñas a un lugar accesible para ellos y ellas en los momentos dedicados a esparcimiento, ropa para cada niño y niña dentro de sus closets, y objetos personales en sus habitaciones y camas.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Capacitar, en el corto plazo, a todos los funcionarios de la Residencia en el uso permanente y personalizado del “Libro de Vida” de los niños y niñas, como una herramienta central en los procesos de intervención y cuidado que efectúa la Residencia.

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Si bien en Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas se señala que se encuentra planificada para la segunda semana de enero una capacitación al respecto, dirigida a educadoras y equipo técnico, en la visita, el equipo señala no haber recibido capacitaciones sobre la herramienta en cuestión, A su vez, tras la revisión de un Libro de Vida, al azar, este se encontraba incompleto y sin cambios desde la visita anterior de la Defensoría de la Niñez.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Llenar, en el corto plazo, los Libros de Vida de los niños y niñas, completando información, según sea posible, agregando hitos y experiencias relevantes, fotografías, cartas, entre otros elementos de sus historias de vida procurando que éstas destaquen lo más singular de cada uno de ellos y ellas, tanto en su contenido como en su forma.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
En concordancia con lo señalado en recomendación anterior, en la visita se constata la incompletitud de los Libros de Vida, muchos de los cuales se encuentran sin modificación desde la visita anterior de la Defensoría de la Niñez.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Permitir, con urgencia, que los niños y niñas puedan recibir pertenencias y alimentos para conservar en la Residencia, y estos últimos, propender a que, de ser viable, pueda ser compartido con el resto de sus pares. Esto facilitará que conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a los niños y niñas

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



	este tipo de pertenencias, al ingreso a la Residencia y a lo largo de toda su estancia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita, equipo señala que no se limitan las pertenencias personales a niños y niñas, especialmente aquellas que son significativas, que serían mayormente juguetes. En cuanto a elementos personales, como ropa, estos son marcados con los nombres de cada niño y niña correspondientemente. Dado el contexto sanitario al momento de la visita, no está permitido que las visitas ingresen alimentos, como medida de seguridad e higiene.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Promover y fortalecer, en el corto plazo, la participación y toma de decisiones de los niños y niñas en distintos ámbitos de su vida en la Residencia, por ejemplo, permitiéndoles escoger al menos en determinados momentos de su rutina diaria acerca de su vestuario, juguetes, implementos de higiene personal, entre otros.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Desde la Residencia se indica que, en base a la recomendación de la Defensoría de la Niñez, se ha promovido la participación de niños y niñas en diversos ámbitos, tanto en instancias cotidianas como en los procesos de intervención individual. El equipo menciona como ejemplos la aplicación de una consulta de intereses a los niños y niñas para abordar en sus procesos individuales, la elección de su ropa diaria, propuestas de destinos de paseos y salidas grupales, entre otras.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Establecer, en el corto plazo, diferenciación y personalización de la ropa acorde a la edad y/o talla, entregándoles de esta forma que puedan reconocerla como algo propio y con ello favorecer el sentido de identidad y de apropiación

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
De acuerdo a lo señalado en recomendación anterior, en visita se constata que el vestuario de cada niño y niña se encuentra marcado y separado en closets . De igual manera, en cajas ubicadas bajo sus camas, cuentan con vestuario y objetos significativos, manteniendo os niños y niñas claridad respecto de cuáles son sus pertenencias.	

Nudo Crítico:	
III. Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva	
Recomendación o solicitud	Asegurar, en el corto plazo, que los juegos y materiales estén al alcance de los niños y niñas, asequibles a su altura y libre manejo, de acuerdo con su edad, y que estos se encuentren en debidas condiciones de higiene y seguridad.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En la visita se constata la disposición de repisas con espacios de almacenamiento, al alcance de niños y niñas, mientras que en la sala de estimulación se observan más materiales , los cuales pueden ser solicitados por niños y niñas según sus intereses.	

Nudo Crítico:	
IV. Inexistencia de refuerzo positivo	
Recomendación o solicitud	Robustecer, en el corto plazo, planes de salidas educativas y recreacionales, culturales, a museos, zoológicos, parques y espacios de la naturaleza y ciencias para que los niños y las niñas puedan tener un aprendizaje sin sesgo de género en el aire libre, teniendo relación con el medio.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
El equipo señala que, durante el periodo estival, fue posible concretar diversas salidas tanto planificadas como espontáneas, en el marco de la rutina diaria. No obstante, dadas las condiciones climáticas, esto se dificulta durante el resto del año, buscando potenciar actividades al interior de la residencia.	

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nudo Crítico: IV. Inexistencia de refuerzo positivo	
Recomendación o solicitud	Fortalecer, con urgencia, el acompañamiento de actividades diarias con distintas formas de aprendizaje significativo que les permitan a los niños y niñas de la Residencia, aprender y mejorar el ambiente de sus actividades a través de cantos, juegos, bailes y lectura de libros y cuentos.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En Oficio N°39/2021, la Fundación Caritas señala que desde el mes de octubre de 2021 la Residencia cuenta con profesional Terapeuta Ocupacional a cargo de fortalecer el acompañamiento diario , lo cual se evidencia en la planificación de rutinas señalada en apartados previos. Durante la visita se observa al personal acompañar a los niños y niñas en su rutina, e interactuar con ellos y ellas de manera lúdica.	

Nudo Crítico: IV. Inexistencia de refuerzo positivo	
Recomendación o solicitud	Reestructurar, en el corto plazo, la sala de estimulación y propender a que esta se encuentre en un espacio separado de la enfermería, a fin de favorecerla adquisición de aprendizajes significativos a niños y niñas de la Residencia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
En la visita, el equipo de la Residencia señala que el proyecto de reestructuración de la enfermería se encuentra suspendido desde marzo de 2022, por falta de recursos y condiciones climáticas , habiendo quedado en fase preliminar de proceso de construcción y a la espera de continuidad.	

Nudo Crítico: V. Inexistencia de relación con el medio	
Recomendación o solicitud	Fortalecer, en el corto plazo, las actividades sociales dentro de la Residencia, propendiendo a la participación de ellas junto con adultos significativos en las celebraciones como llegadas de estaciones del año, Navidad, Año Nuevo, días del padre, madre, niño, entre otras.
Órgano destinatario	Fundación Caritas

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Cumplido.
Observaciones	
<p>Durante la visita se señala que para hitos como cumpleaños u otros, se invita a las familias a participar, de igual manera, en aquellos casos donde niños y niñas se encuentran en acercamiento familiar, los adultos significativos son incluidos también en las actividades educativas y de salud. Previamente, en Oficio N°39/2021, la Fundación Caritas señaló que existirían adultos que no cuentan con el tiempo o disposición para participar en las actividades propuestas, habiéndose desplegado desde la Residencia acciones para favorecer su participación en dichas instancias.</p>	

Nudo Crítico:	
V. Inexistencia de relación con el medio	
Recomendación o solicitud	Elaborar y/o actualizar en el corto plazo, un catastro de redes locales, que permita establecer alianzas con la comunidad, organizaciones de la sociedad civil, públicas y privadas, que permita a los niños y niñas integrarse a la comunidad, favoreciendo con ello la participación en actividades acordes a sus necesidades individuales y colectivas.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>El equipo señala que se elaboró un catastro de redes en contexto del proyecto de mejoramiento de la Residencia, no obstante, actualmente no existe una persona encargada de su gestión, siendo cada profesional interviniente quien gestiona con el intersector de acuerdo a la necesidad de cada niño, niña y su familia.</p>	

Nudo Crítico:	
V. Inexistencia de relación con el medio	
Recomendación o solicitud	Elaborar, en el corto plazo, protocolos de participación de niños y niñas en las distintas iniciativas sociales, comunitarias, así como actividades cotidianas al interior de la Residencia
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido.
Observaciones	
<p>Se remite por parte de la Residencia, de forma posterior a la visita de seguimiento, la actualización de protocolos del SPE, en el cual se incluye uno referente a participación de niños y niñas, no obstante, durante la visita, el equipo de la residencia no cuenta con mayor información sobre su implementación.</p>	

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nudo Crítico:	
VI. Inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos	
Recomendación o solicitud	Fortalecer, con urgencia, el mecanismo de denuncia sobre situaciones develadas por niños y niñas de la Residencia en torno a denuncias de situaciones de vulneración a la esfera de la sexualidad, incorporando un acompañamiento inmediato por parte de la dupla psicossocial.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
En la visita, el equipo señala que ante casos de sospecha de vulneración de derechos se aplica la circular correspondiente y se informa tanto a tribunal de familia como a fiscalía local, además de dar cuenta a curaduría, familia y SPE. No obstante, no se da cuenta de acciones de fortalecimiento de este proceso, con el personal y con los niños y niñas, sino solamente, de los flujos existentes, establecidos por el referido Servicio.	

Nudo Crítico:	
VI. Inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos	
Recomendación o solicitud	Elaborar, en el corto plazo, todos los protocolos que no existen a la fecha en la Residencia y que sean fundamentales para el resguardo y efectiva protección de los niños y niñas en la Residencia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
La Residencia señala contar con la totalidad de protocolos exigidos por la base técnica y SPE, de igual manera, posterior a esta visita, remiten la actualización de protocolos del SPE.	

Nudo Crítico:	
VI. Inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos	
Recomendación o solicitud	Ejecutar, en el mediano plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia, relacionadas con la socialización y capacitación de la totalidad de los protocolos, y con especial foco en los relativos al abordaje de situaciones de vulneración de derechos, de abuso sexual infantil y de situaciones críticas.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Durante la visita, mencionan que existe una inducción inicial a quienes ingresan a trabajar a la Residencia, en la cual se socializa y capacita en torno a los protocolos y que hay aspectos que se abordan en reuniones mensuales con las ETD. No obstante, no se hace referencia a los focos señalados, ni tampoco al reforzamiento a la totalidad del personal.	

Nudo Crítico:	
VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación o solicitud	Informar, con urgencia, los fundamentos normativos, circulares, protocolos, instrucciones y/o cualquier otro acto administrativo que autorice la existencia del circuito de cámaras de seguridad actualmente en uso, de conformidad a la ley.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
No se informa respecto de lo solicitado.	

Nudo Crítico:	
VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación o solicitud	Limitar, con urgencia, el acceso a las grabaciones solamente a la directora, quien debe necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños y niñas y el manejo y uso de datos personales con fines proteccionales, en base a normativas y estándares nacionales e internacionales.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Durante la visita, el equipo de la Residencia señala que una de las duplas psicosociales y la Directora son quienes tienen acceso a los registros audiovisuales, siendo esta última quien cuenta con control exclusivo de las cámaras y acceso desde su teléfono celular. No se da cuenta de capacitaciones o protocolos asociados al manejo y uso de estas.	

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Nudo Crítico:	
VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación o solicitud	Elaborar, con urgencia, un protocolo respecto al uso cámaras de seguridad en la Residencia, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños y niñas, familias, funcionarios y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones; acciones de revisión periódica de la medida para determinar su idoneidad, necesidad y proporcionalidad.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Si bien en oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas se señaló que el protocolo y consentimiento se encontraban en proceso de elaboración, durante la visita de seguimiento se constata que aún no cuentan con dicho protocolo.	

Nudo Crítico:	
VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación o solicitud	Comunicar, con urgencia, a los niños y niñas que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellos y ellas, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de seguridad que graban audio y video 24/7, registrando aspectos de su imagen, intimidad y vida privada, y socializar y mantener accesible a todos quienes lo requieran el Protocolo referido en el punto anterior
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



De acuerdo a lo señalado por el equipo, los niños y niñas de la Residencia se encuentran informados de la presencia de cámaras, de igual manera, las familias son informadas al momento del encuadre, no obstante, **no cuentan con verificadores de aquello, ni hay claridad respecto de cuándo y de qué manera se informa, en lo específico**

Nudo Crítico:	
VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación o solicitud	Utilizar, en el corto plazo, el circuito de cámaras de seguridad de la Residencia con estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
No existe protocolo en la Residencia que asegure este aspecto.	

Nudo Crítico:	
IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Modificar, urgentemente, aspectos que son de riesgo para la seguridad de los niños y niñas, como radiadores sin protección, rejas metálicas en las puertas del interior de la casa, ventanas sin seguro, entre otros.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido.
Observaciones	
Si bien en el Oficio N°39/2021 la Fundación Caritas señaló que la Residencia se encuentra en proceso de mejora, con apoyo de un prevencionista de riesgos, en la visita se observa que se mantienen algunos elementos de riesgo identificados en la primera visita, mientras que otros fueron modificados, como el retiro de rejas metálicas en puertas.	

Nudo Crítico:	
IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Pintar, en el corto plazo, el interior de la casa, cambiando los colores, utilizando tonos pasteles y sin sesgo de género, en particular la sala de estar, los dormitorios y pasillos.
Órgano destinatario	Fundación Caritas

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita, se constata el cambio de color tanto en las paredes de las habitaciones como en los espacios comunes.	

Nudo Crítico:	
IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Definir, con urgencia, elementos de aseo para cada niño y niña de la Residencia, evitando que se compartan toallas de baño, vasos de enjuague y cepillos de dientes entre los niños, además de asegurar el permanente recambio de dichos utensilios.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Se observa que cada niño y niña cuenta con sus elementos de aseo e higiene individuales, así como un closet para cada uno donde guardan sus pertenencias debidamente rotuladas. Se informa que se realiza cambio constante de cepillos de dientes, chupetes y mamaderas.	

Nudo Crítico:	
IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Eliminar, con urgencia, los pestillos que se encuentran por fuera de las puertas de los dormitorios de los niños y niñas.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas se señaló que los pestillos se encuentran en proceso de eliminación.	

Nudo Crítico:	
IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Implementar, en el mediano plazo, un curso de primeros auxilios para niños y niñas de 0 a 6 años, dirigido a todos los funcionarios de la Residencia, así como capacitaciones para prevenir y reducir situaciones de riesgo, capacitaciones que pueden ser coordinadas con la red de salud de manera gratuita.
Órgano destinatario	Fundación Caritas

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido.
Observaciones	
En visita se señala que la totalidad del equipo, a excepción de una de las duplas psicosociales, recibieron capacitación en torno a primeros auxilios. No obstante, no se han gestionado otras instancias para la prevención y reducción de situaciones de riesgo.	
Nudo Crítico:	
X. Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo por niña y niño.	
Recomendación o solicitud	Favorecer, que los niños y niñas puedan, efectivamente, construir y mantener una relación preferente y continua con al menos una cuidadora significativa.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita se señala que existen educadoras “de referencia” para cada niño y niña , y que este proceso se facilita desde su ingreso da la residencia.	

Nudo Crítico:	
X. Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo por niña y niño.	
Recomendación o solicitud	Contratar, un(a) educador(a) de trato directo adicional para la Residencia, para cada turno, tanto en la semana como fines de semana.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento • Oficio N°02/2022 del Servicio de Protección Especializada
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En Oficio N°02/2022, el Servicio de Protección Especializada indica el fortalecimiento de los turnos de ETD, contando con 24 ETD al mes de abril de 2022.	

Nudo Crítico:	
XI. Insuficientes protocolos de actuación y falta de conocimiento y socialización de estos.	
Recomendación o solicitud	Elaborar, en el corto plazo, protocolos para: la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; las visitas de familiares y personas significativas, así

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



	como de programas e instituciones intervinientes; la participación de los niños y niñas; la vinculación con las familias, figuras significativas y comunidad; la administración de medicamentos y tratamientos/procedimientos médicos; la asistencia a controles de salud y sala cuna o jardín; el trabajo de practicantes y voluntarios; regule la convivencia dentro de la Residencia, considerando la opinión y participación de los niños y niñas así como otros que se evalúen como necesarios. Esto, sobre la base de los protocolos del Servicio de Protección para Ocas, y ajustarlos, en lo que corresponda, a la realidad de la Residencia y a las características y necesidades de los niños y niñas en la primera infancia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Tras la visita, la Residencia remite la actualización del protocolo de visitas y de los protocolos transversales del SPE relacionados a algunas temáticas contempladas en la recomendación, no obstante, no todas están cubiertas por los documentos remitidos.	

Nudo Crítico:	
XI. Insuficientes protocolos de actuación y falta de conocimiento y socialización de estos.	
Recomendación o solicitud	Realizar, con urgencia, instancias formales y obligatorias, dirigidas al total de funcionarios/as de la Residencia, para la socialización y capacitación de todos los protocolos de actuación.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Oficio N°39/2021 de la Fundación Caritas
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
En el Oficio N°39/2021, la Fundación Caritas señala que continuamente socializan los protocolos en conformidad a la normativa y bases técnicas, sin embargo, no detallan periodos o manera en que se realiza dicha socialización o capacitaciones.	

Nudo Crítico:
XII. Falta de cuidado de equipos

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Recomendación o solicitud	Elaborar e implementar un programa de cuidado de equipo que aborde las necesidades del personal. Para ello, se deberá proveer de todos los medios técnicos que permitan concretar el programa, incluyendo que estos sean realizados por profesionales especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
En la visita, el equipo señala que, en enero de 2022, se realizó una instancia de cuidado de equipos en dos jornadas, una para ETD y otra para el resto del equipo. Sin embargo, no existiría planificación de próximas jornadas de la misma índole. Agregan que existen instancias mensuales de vaciamiento entre el equipo, espacio mediado por la Directora de la Residencia.	

Nudo Crítico:	
XII. Falta de cuidado de equipos	
Recomendación o solicitud	Ejecutar un programa de cuidado de equipos, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todos los funcionarios/as de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Tal como se señaló en la recomendación anterior, no existe una proyección sistemática y permanente de las instancias de cuidado de equipos. Por tanto, tampoco se considera la participación activa del equipo en estas.	

Nudo Crítico:	
XIII. Falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias	
Recomendación o solicitud	Generar y comenzar a ejecutar, en el corto plazo, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todas las funcionarias de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



	o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as. Dentro de los temas a tratar, deberían estar el abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, medidas de contención, y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la residencia y los perfiles de los niños que viven en ella.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Tras visita, la Residencia remite planificación de capacitaciones, de igual manera, durante la visita se informa que la Fundación Caritas contrata los servicios de una institución externa para la capacitación de ETD, quienes también son capacitadas por las duplas psicosociales mediante talleres específicos. Pese a lo anterior, al momento de la visita, las duplas psicosociales solo habían recibido capacitación en primeros auxilios, en la cual, tal como se señaló anteriormente, solo participó una de las duplas. En la misma línea, señalan que no han recibido capacitaciones por parte del SPE, las cuales fueron anunciadas en marzo de 2022.	

Nudo Crítico:	
XIII. Falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias	
Recomendación o solicitud	Priorizar, con urgencia, que las instancias de capacitación incorporen las necesidades del equipo que trabaja en la Residencia, especialmente en aquellas temáticas vinculadas al manejo emocional y comportamental de los niños y niñas en la primera infancia.
Órgano destinatario	Fundación Caritas
Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
De acuerdo a lo señalado en las observaciones previas, la Residencia no ha generado instancias de capacitación y formación continua que aborden lo recomendado.	

Nudo Crítico:	
XIII. Falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias	
Recomendación o solicitud	Realizar, en el corto plazo, las coordinaciones operativas necesarias para que la mayor cantidad de funcionarios(as) puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.
Órgano destinatario	Fundación Caritas

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Tipo de seguimiento	Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
De acuerdo a lo señalado en las observaciones previas, la Residencia no ha generado instancias de capacitación y formación continua que aborden lo recomendado.	

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de nuevas fortalezas y buenas prácticas identificadas en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los niños y niñas, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

i. Buena disposición de la dirección y funcionarios ante la visita

Existió una muy buena disposición de la dirección y funcionarios(as) ante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita, pese a las dificultades presentadas.

ii. Disposición de dirección y equipo a acoger algunas de las recomendaciones realizadas a raíz de la primera visita.

Se valoró la claridad a la hora de reconocer deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, colaborando y manifestando la intención de resolverlos. En esta línea, en virtud de lo observado en visita, se destacan avances y acciones concordantes con las recomendaciones realizadas.

iii. Mejoras en el clima de la residencia según lo observado en día de la visita

En línea con el aumento de ETDs, se observó durante la visita mejoras en distintos momentos de la rutina diaria, lo cual se refleja en la evaluación general de este nudo crítico identificado en la visita anterior. Ambas situaciones propiciarían mejoras significativas en el clima general de la residencia y su funcionamiento.



11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Durante el proceso de seguimiento y visita efectuada el 07 de junio de 2022 no fueron identificados nuevos nudos críticos, por tanto, no se realizan nuevas recomendaciones o solicitudes, sin embargo, durante el proceso de evaluación de cumplimiento, se clasificaron algunas de las recomendaciones previas como “Parcialmente cumplido” (11) y “No cumplido” (11), las cuales se reiteran a fin de que sean abordadas y subsanadas en su totalidad. En esta línea, la reiteración de los nudos críticos identificados y las recomendaciones correspondientes fueron remitidas a la Pastoral Social Caritas mediante Oficio N°1139/2022 con fecha **24 de noviembre de 2022**, y al Servicio de Protección Especializada mediante Oficio N°1239/2022 con fecha **03 de enero de 2023**.

A modo de recapitulación y esperando su abordaje, en cada nudo crítico particular se identificaron las siguientes:

- I. **Inexistencia de una rutina clara en la residencia**
 - **No Cumplido:** Respalda, en el corto plazo, computacionalmente la situación de salud de cada niño y niña de la Residencia, informando vacunas al día, controles realizados, entre otros asuntos del tema.
- II. **Inadecuado abordaje de situaciones críticas**
 - **Parcialmente cumplido:** Realizar, con urgencia, de forma permanente, procesos de formación continua y capacitación en manejo de situaciones de crisis de niños y niñas a todos los funcionarios, duplas psicosociales y directora de la Residencia.
- III. **Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva**
 - **No Cumplido:** Capacitar, en el corto plazo, a todos los funcionarios de la Residencia en el uso permanente y personalizado del “Libro de Vida” de los niños y niñas, como una herramienta central en los procesos de intervención y cuidado que efectúa la Residencia.
 - **No Cumplido:** Llenar, en el corto plazo, los Libros de Vida de los niños y niñas, completando información, según sea posible, agregando hitos y experiencias relevantes, fotografías, cartas, entre otros elementos de sus historias de vida procurando que éstas destaquen lo más singular de cada uno de ellos y ellas, tanto en su contenido como en su forma.
- IV. **Inexistencia de refuerzo positivo**
 - **No Cumplido:** Reestructurar, en el corto plazo, la sala de estimulación y propender a que esta se encuentre en un espacio separado de la enfermería, a fin de favorecerla adquisición de aprendizajes significativos a niños y niñas de la Residencia.



V. Inexistencia de relación con el medio

- **Parcialmente Cumplido:** Elaborar, en el corto plazo, protocolos de participación de niños y niñas en las distintas iniciativas sociales, comunitarias, así como actividades cotidianas al interior de la Residencia

VI. Inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos

- **Parcialmente Cumplido:** Fortalecer, con urgencia, el mecanismo de denuncia sobre situaciones develadas por niños y niñas de la Residencia en torno a denuncias de situaciones de vulneración a la esfera de la sexualidad, incorporando un acompañamiento inmediato por parte de la dupla psicosocial.
- **Parcialmente Cumplido:** Ejecutar, en el mediano plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia, relacionadas con la socialización y capacitación de la totalidad de los protocolos, y con especial foco en los relativos al abordaje de situaciones de vulneración de derechos, de abuso sexual infantil y de situaciones críticas.

VII. Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule

- **No Cumplido:** Informar, con urgencia, los fundamentos normativos, circulares, protocolos, instrucciones y/o cualquier otro acto administrativo que autorice la existencia del circuito de cámaras de seguridad actualmente en uso, de conformidad a la ley.
- **No Cumplido:** Limitar, con urgencia, el acceso a las grabaciones solamente a la directora, quien debe necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños y niñas y el manejo y uso de datos personales con fines protectores, en base a normativas y estándares nacionales e internacionales.
- **No Cumplido:** Elaborar, con urgencia, un protocolo respecto al uso cámaras de seguridad en la Residencia, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños y niñas, familias, funcionarios y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones; acciones de revisión periódica de la medida para determinar su idoneidad, necesidad y proporcionalidad.



- **Parcialmente Cumplido:** Comunicar, con urgencia, a los niños y niñas que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellos y ellas, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de seguridad que graban audio y video 24/7, registrando aspectos de su imagen, intimidad y vida privada, y socializar y mantener accesible a todos quienes lo requieran el Protocolo referido en el punto anterior
 - **No Cumplido:** Utilizar, en el corto plazo, el circuito de cámaras de seguridad de la Residencia con estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.
- IX. Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia**
- **Parcialmente Cumplida:** Modificar, urgentemente, aspectos que son de riesgo para la seguridad de los niños y niñas, como radiadores sin protección, rejas metálicas en las puertas del interior de la casa, ventanas sin seguro, entre otros.
 - **Parcialmente Cumplida:** Implementar, en el mediano plazo, un curso de primeros auxilios para niños y niñas de 0 a 6 años, dirigido a todos los funcionarios de la Residencia, así como capacitaciones para prevenir y reducir situaciones de riesgo, capacitaciones que pueden ser coordinadas con la red de salud de manera gratuita.
- XI. Insuficientes protocolos de actuación y falta de conocimiento y socialización de estos.**
- **Parcialmente Cumplido:** Elaborar, en el corto plazo, protocolos para: la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; las visitas de familiares y personas significativas, así como de programas e instituciones intervinientes; la participación de los niños y niñas; la vinculación con las familias, figuras significativas y comunidad; la administración de medicamentos y tratamientos/procedimientos médicos; la asistencia a controles de salud y sala cuna o jardín; el trabajo de practicantes y voluntarios; regule la convivencia dentro de la Residencia, considerando la opinión y participación de los niños y niñas así como otros que se evalúen como necesarios. Esto, sobre la base de los protocolos del Servicio de Protección para Ocas, y ajustarlos, en lo que corresponda, a la realidad de la Residencia y a las características y necesidades de los niños y niñas en la primera infancia.
 - **Parcialmente Cumplido:** Realizar, con urgencia, instancias formales y obligatorias, dirigidas al total de funcionarios/as de la Residencia, para la socialización y capacitación de todos los protocolos de actuación.
- XII. Falta de cuidado de equipos**
- **Parcialmente Cumplido:** Elaborar e implementar un programa de cuidado de equipo que aborde las necesidades del personal. Para ello, se deberá proveer de todos los medios



técnicos que permitan concretar el programa, incluyendo que estos sean realizados por profesionales especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo.

- **No Cumplido:** Ejecutar un programa de cuidado de equipos, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todos los funcionarios/as de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as.

XIII. Falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias

- **Parcialmente Cumplido:** Generar y comenzar a ejecutar, en el corto plazo, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todas las funcionarias de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as. Dentro de los temas a tratar, deberían estar el abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, medidas de contención, y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la residencia y los perfiles de los niños que viven en ella.
- **No Cumplido:** Priorizar, con urgencia, que las instancias de capacitación incorporen las necesidades del equipo que trabaja en la Residencia, especialmente en aquellas temáticas vinculadas al manejo emocional y comportamental de los niños y niñas en la primera infancia.
- **No Cumplido:** Realizar, en el corto plazo, las coordinaciones operativas necesarias para que la mayor cantidad de funcionarios(as) puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.

12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de seguimiento y la ejecución de la visita de seguimiento no se identificaron nuevas situaciones de vulneración de derechos a los niños y niñas en la Residencia, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, adicionales a lo indicado en el presente informe.

JSQ

Fecha de elaboración del informe: noviembre 2022