



## INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia Pequeño Cottolengo de Rancagua
<b>Fecha de la primera visita:</b>	11 de marzo de 2021
<b>Tipo de seguimiento:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Visita <input checked="" type="checkbox"/> Vía Oficio
<b>Fecha de la visita de seguimiento:</b>	29 de marzo de 2023

### 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 .....	4
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.....	26
11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	27
12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	30

### 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.

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



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 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 cuenta con 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 e integral para conocer y monitorear la calidad de vida y de atención 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 distintas 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 RDS Pequeño Cottolengo, 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 superior<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> 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



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 conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. 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 competencia<sup>3</sup>.

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

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	RDS Pequeño Cottolengo de Rancagua
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Alta Dependencia (RDS) con Programa de Atención Residencial Especializada

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



	(PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD) - RDS/PRE/PRD
<b>Población destinataria:</b>	Niños, niñas y adolescentes entre los 4 años hasta los 17 años, 11 meses y 29 días
<b>Director(a):</b>	Claudia Vega León (al momento de la visita)

### 4. ANTECEDENTES

El 11 de marzo de 2021, se realizó una primera visita, planificada y presencial, a la Residencia Pequeño Cottolengo de Rancagua, cuya administración está delegada por el Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia (en adelante, Servicio de Protección Especializada) y recae en el Organismo Colaborador Acreditado (en adelante, OCA), la Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia.

A propósito de lo observado en la visita, se identificaron 6 fortalezas y 10 nudos críticos y, en vista de estos últimos, se emitieron recomendaciones, tanto a la Congregación, como al Servicio Nacional de Menores (en adelante, SENAME) -vigente en dicho momento y actualmente Servicio de Protección Especializada-. Lo anterior se encuentra en el Informe Final de la referida visita, el cual fue enviado mediante Oficio a los destinatarios mencionados.

Cabe señalar que, en la visita, se constataron graves vulneraciones de derecho a dos adolescentes presentes, por lo que se realizó una denuncia ante el Tribunal de Familia de Rancagua, mediante el Oficio N°173/2021 de fecha 12 de marzo de 2021.

### 5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la primera visita, se mantuvo un seguimiento de la situación de la Residencia, principalmente mediante el análisis de las respuestas otorgadas, tanto por la Congregación como por SENAME, a las recomendaciones realizadas por la Defensoría de la Niñez. Junto a lo anterior, se realizó una visita de seguimiento a la Residencia, con fecha 29 de marzo de 2023.

### 6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas se distinguen según su origen, así como por la oportunidad y el medio de ejecución. Conforme a lo anterior, la visita realizada tuvo las siguientes características:

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



Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

### 7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La Visita de Seguimiento fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargado/a:</b>	María Jesús Maturana, abogada, sede central.
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga, sede central.
<b>Profesional 3:</b>	Miguel Suzarte, abogado, sede O´Higgins.
<b>Profesional 4</b>	Fabiola Burgos, trabajadora social, sede O´Higgins.
<b>Profesional externo:</b>	No Aplica

### 8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El día 29 de marzo del 2023 se desarrolló la visita de seguimiento a la Residencia, en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños, niñas y adolescentes presentes. El recorrido fue guiado por la directora de la Residencia, e incluyó áreas comunes (como escuela interna, cocina, jardines, gimnasio, sala de talleres, etc.) como las 2 casas específicamente destinadas al dormitorio y estadía de los niños, niñas y adolescentes. En segundo lugar, y posterior al recorrido, dos profesionales de la Defensoría de la Niñez realizaron una entrevista en profundidad a la directora y a una trabajadora social de la Residencia, y, en paralelo, los otros dos profesionales realizaron entrevistas individuales a 4 funcionarias de la Residencia que se ofrecieron voluntariamente para participar de dicha instancia.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

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



Cabe indicar que, al momento de la visita, había 20 niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 19 estaban presentes en el establecimiento.

### 9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita a la Residencia, 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, niñas y adolescentes. Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes oficios: **Oficio N°484/2021, de fecha 18 de junio del 2021, dirigido a la Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia y Oficio N°485/2021, de fecha 18 de junio del 2021, dirigido a SENAME.**

En la evaluación de cumplimiento, se consideraron las **respuestas entregadas por la Congregación y por SENAME, mediante Oficio N° 162/2021, de fecha 14 de julio de 2021, y Oficio reservado N°364/2021, de fecha 30 de agosto del 2021, respectivamente.** A su vez, lo anterior se complementó con la información obtenida y los documentos revisados a propósito de la visita de seguimiento de la Defensoría de la Niñez, el 29 de marzo del 2022, y las entrevistas realizadas a las funcionarias de la Residencia, en la misma visita.

Respecto de cada recomendación o solicitud se indican a continuación los medios de seguimiento realizados a la fecha, y los niveles de cumplimiento y observaciones para cada una de estas.

<b>Nudo crítico N°1</b>	
<b>Ausencia de programa permanente de capacitaciones y formación continua</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Realizar, de manera urgente, un levantamiento de intereses y necesidades con los/as funcionarios/as de la Residencia de todas las materias, tanto transversales como específicas en las que se requiere realizar capacitaciones o formación continua. De acuerdo a un criterio de priorización que tienda a la facilitación de la obtención de herramientas específicas para desempeñar su labor, en relación a las orientaciones técnicas de SENAME y que permita el debido ejercicio y goce de derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li></ul>

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>Tanto la Congregación como SENAME indicaron que se realizó un levantamiento de las necesidades e intereses en el equipo de trabajo, con la finalidad de identificar temáticas nuevas para abordar en las capacitaciones.</p> <p>Posteriormente, en la visita de seguimiento, la directora de la Residencia mencionó que durante el año 2022 se realizó un nuevo levantamiento de temas de interés por áreas, y que surgieron, como intereses y necesidades, el manejo de desajustes conductuales, la prevención del delito, la comunicación efectiva transversal y temáticas de género. No obstante, se indicó que este levantamiento fue realizado solo con algunos funcionarios/as de la Residencia (principalmente equipo técnico), y no con la totalidad de estos.</p>	

<b>Nudo crítico N°1</b>	
<b>Ausencia de programa permanente de capacitaciones y formación continua</b>	
<b>Recomendación N°2</b>	Implementar, a corto plazo, un plan permanente de capacitaciones centrado en los enfoques transversales ya mencionados, además de las necesidades específicas presentes en la Residencia, orientado a proveer mecanismos y conocimiento suficiente para la óptima atención y protección de niños, niñas y adolescentes con discapacidad. Estas capacitaciones deben ser desarrolladas tanto desde lo teórico como práctico, a fin de poder realizar un abordaje integral de los requerimientos de niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

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



Tanto la Congregación como SENAME informaron que existía un plan de capacitaciones, el que fue implementado entre el 13 de mayo y el 18 de agosto del año 2021.

En la visita de seguimiento, la directora señaló que se habían realizado capacitaciones tanto con una consultora externa como con el Servicio de Protección Especializada, en las cuales se abordaron temáticas género, de manejo de desajustes emocionales y conductuales y de prevención del delito. A su vez, la actual dirección se propuso como foco aumentar la capacitación de sus funcionarios/as, por lo que estaban trabajando con el instituto INACAP para otorgar formación al personal de trato directo.

<b>Nudo crítico N°2</b>	
<b>Falta de plan o programa de autocuidado y cuidado de equipos</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Implementar, con urgencia, programas o planes permanentes de cuidado de equipos los que deben establecer objetivos, metodología, etapas definidas, plazos y evaluaciones y deben estar dirigidos a todos/as los/as funcionarios/as, en particular al personal de trato directo, a fin de entregar herramientas de autocuidado frente al estrés producto de la naturaleza de su trabajo, favoreciendo con ello, la generación de ambientes de trabajo saludables, que repercutirán en la mejor atención de niños, niñas y adolescentes.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>No cumplido</b> <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

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



La Congregación indicó que se comprometían a elaborar un plan de cuidado y SENAME respondió que solicitaron a la Residencia que dicho plan se ejecutara antes del 31 de enero de 2021.

No obstante, en la visita de seguimiento, la directora mencionó que aún están desarrollando un plan específico para cuidado, pero que desde el 2022 celebran algunas fechas importantes, como cumpleaños y festivos. A su vez, han tenido instancias de terapia alternativa grupal realizada por una empresa externa que va a la Residencia a realizar actividades al aire libre. Cabe agregar que los/as funcionarios/as señalaron que generalmente las actividades de cuidado son organizadas y gestionadas por ellas mismas, sin existir un plan institucional a este respecto.

<b>Nudo crítico N°3</b>	
<b>Inexistencia de protocolos específicos</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Elaborar con urgencia, los protocolos que a la fecha no existen en la Residencia y que revisten importancia para su funcionamiento, teniendo especial consideración en la priorización de aquellos que tienen relación con detección y abordaje de abuso sexual, de actuación frente a vulneraciones de derechos y situaciones críticas. Estos protocolos deben prever la incorporación de lineamientos concretos, enfoque de derechos y normativa internacional de Derechos Humanos.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
La Congregación señaló que revisarían la totalidad de protocolos y elaborarían los solicitados en la recomendación. Por otra parte, SENAME mencionó que, por su parte, ya cuentan con todos los protocolos señalados, los cuales fueron enviados a las OCAS, pero que igualmente reforzarían la idea de elaboración de protocolos específicos con la Residencia.	
En la visita de seguimiento, la directora mencionó que efectivamente contaban con todos los protocolos, y que estos se engloban en el modelo de prevención del delito solicitado por el	

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



Servicio de Protección Especializada, en noviembre del año 2022. Luego de la visita, remitieron los protocolos referidos.

<b>Nudo crítico N°3</b>	
<b>Inexistencia de protocolos específicos</b>	
<b>Recomendación N°3</b>	Generar, a corto plazo, un plan de implementación y socialización de tales protocolos, comenzando con aquellos que se relacionan con el manejo de materias más complejas. Ello debe comprender jornadas, capacitaciones o cursos que permitan efectivamente la interiorización de los lineamientos por parte de los/as funcionarios/as, de lo que deberá dejarse constancia o contar con medios de verificación.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación señaló que únicamente el protocolo de apadrinamiento se encuentra en proceso de socialización, no haciendo mención de los otros. Con respecto a la respuesta de Sename, estos señalan que deben aprobarse los nuevos protocolos por Sename Regional antes de comenzar a capacitar al personal.</p> <p>En la visita de seguimiento se mencionó que se había capacitado a los/as funcionarios/as respecto de todos los protocolos, en el marco del modelo de prevención del delito, por parte del abogado de la institución. No obstante, las funcionarias entrevistadas evidenciaron no saber aspectos centrales de algunos protocolos, como el de actuación ante situaciones de abuso sexual infantil, lo que da cuenta que persiste un inadecuado conocimiento y aplicación de los mismos.</p>	

<b>Nudo crítico N°4</b>	
<b>Inadecuado abordaje frente a desajustes conductuales y/o emocionales</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Solicitar, con urgencia, la revisión y acompañamiento de SENAME y la red de salud local respecto de la adecuada incorporación y socialización de la Norma Técnica para la

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



	<p>promoción del bienestar, prevención y abordaje de desajustes emocionales y conductuales de SENAME aprobado por el departamento de salud mental del MINSAL entregada a través de Oficio Ord B-2 N°1830 de fecha 15 de abril de 2019, a objeto de incluir de manera adecuada en las labores de los funcionarios, la detección de factores de riesgo que se presentan previo a situaciones de alteración psicomotora y/o desajustes conductuales o emocionales que permitan su abordaje de manera integral, debiendo propender a que las medidas adoptadas no revistan ca favorezcan el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes y no vayan en desmedro de otros aspectos fundamentales para su desarrollo, como es la interacción y participación en los distintos espacios y actividades de la casa.</p>
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación señaló la importancia de contar con un espacio de retroalimentación en esta materia, el cual se indicó que se realizaría el 30 de junio de 2021. Por su parte, Sename confirmó que los días 30 de junio y 27 de julio del 2021 la SEREMI de Salud realizó dos jornadas de “prevención y manejo de desajustes conductuales en NNA” a la totalidad de los/as funcionarios/as de la Residencia, por parte de la referida SEREMI.</p> <p>En la visita de seguimiento, la directora dio cuenta de que hay técnicos diferenciales que apoyan a las educadoras de trato directo en el manejo cotidiano de los niños, niñas y adolescentes y que les entregan orientaciones sobre cómo abordar situaciones críticas. A su vez, indicó que se implementaron talleres de ocio y recreación que colaborarían con la disminución de situaciones de desajuste emocional y conductual. Respecto a la Norma Técnica, señaló no tener conocimiento de si ha sido socializada con el personal de la Residencia.</p> <p>No obstante, cabe destacar que, durante el desarrollo de la visita, se pudieron observar prácticas inadecuadas de manejo conductual que no responden a los protocolos y normas existentes, ni a un enfoque de derechos. Un ejemplo de esto es la persistencia de estrategias</p>	

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



de separación de niños, niñas y adolescentes y uso de pestillo en puertas, en este caso, para mantener a un adolescente “tranquilo” dentro de una sala y así alimentarlo mediante la ventana de la puerta.

<b>Nudo crítico N°4</b>	
<b>Inadecuado abordaje frente a desajustes conductuales y/o emocionales</b>	
<b>Solicitud N°1</b>	Informar con urgencia, en qué situaciones y cuáles son los criterios que dan lugar de manera cotidiana a la utilización de las contenciones físicas/mecánicas.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación señaló que estas prácticas se habían erradicado y que se implementaron salones multiuso y sensorial para disminuir los desajustes, además de la incorporación de dos técnicos en educación diferencial que realizarían actividades con los niños, niñas y adolescentes, enfocados en el mismo objetivo.</p> <p>En la visita, la directora señaló que actualmente utilizan como principal estrategia ante situaciones de desajuste emocional y conductual el “cambio de ambiente” y posteriormente, se solicita apoyo a figura de referencia que pueda tranquilizar al niño, niña o adolescente. De no ser efectivo lo anterior, se entrega medicamento SOS según indicación de personal de salud y, finalmente, se recurre a llamar a SAMU de ser requerido.</p> <p>Es de especial preocupación para la Defensoría de la Niñez el uso del “cambio de ambiente”, ya que esto generalmente implica dejar en las “salas multiuso/sensoriales” a los niños, niñas y adolescentes solos y muchas veces bajo llave, para así evitar daños derivados del desajuste y que el niño, niña o adolescente se calme solo.</p>	

<b>Nudo crítico N°4</b>
<b>Inadecuado abordaje frente a desajustes conductuales y/o emocionales</b>

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



<b>Recomendación N°3</b>	Capacitar, con urgencia, a todo el personal, en especial a quienes ejercen funciones de trato directo, respecto al adecuado y oportuno abordaje de desajustes conductuales y/o emocionales, de manera que no se ejerzan acciones que pudieran ser contraproducentes que producto de ello se generen vulneraciones a los derechos de los niños, niñas adolescentes, debiendo tomar en el tiempo intermedio todas las medidas necesarias, que no contravengan los derechos de los niños y adolescentes que allí residen, y estableciendo de forma clara los supuestos y límites de acción, del personal habilitado, tomando todos los resguardos necesarios para proteger la salud y el bienestar de los residentes.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación indicó que este tema sería abordado con la SEREMI de Salud.</p> <p>Por su parte, en la visita de seguimiento, y tal como se mencionó en el punto anterior, la directora señaló que actualmente utilizaban como principal estrategia ante situaciones de desajuste emocional y conductual el “cambio de ambiente”. No obstante, respecto a esto, cabe señalar la profunda preocupación por parte de la Defensoría de la Niñez ante el uso de la técnica de “cambio de ambiente”, tal como se estaría realizando en la Residencia, puesto que en realidad implica dejar en las “salas multiuso/sensoriales” a los niños, niñas y adolescentes, solos y muchas veces bajo llave. A su vez, estas salas no están realmente equipadas para servir como espacio de contención y de estimulación o inhibición sensorial. En este sentido, se observa que siguen siendo las mismas salas, sin infraestructura y equipamiento apropiado, y que se utilizan las mismas estrategias de aislamiento de la visita anterior, solo que se le nombre de manera diferente.</p> <p>Es relevante agregar que, si bien esta situación tiene relación directa con la falta de conocimiento y herramientas para abordar adecuada y respetuosamente situaciones complejas de desajuste emocional y conductual, también responde a la baja cantidad de</p>	

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



personal de trato directo y su consecuente sobrecarga, atendiendo las dificultades que implica el cuidado permanente de niños, niñas y adolescentes que son altamente dependientes.

<b>Nudo crítico N°5</b>	
<b>Existencia de prácticas institucionales que constituyen vulneraciones de derechos</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Elaborar, en el corto plazo, estrategias y planes de acción que prioricen dentro de la intervención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, mecanismos que permitan asegurar su desarrollo integral y precaver cualquier tipo de retroceso o merma en su habilidades, capacidades y procesos, para lo que debe considerarse la incorporación de un enfoque psicosocial y de derechos.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no da respuesta a esta recomendación.</p> <p>No obstante, en la visita de seguimiento, se pudo observar que se generaron avances en esta materia, incluyendo la plena reintegración de la rutina escolar de todos los niños, niñas y adolescentes (en su momento interferida por la pandemia) así como la generación y aplicación de un robusto plan de talleres de ocio y estimulación integral, y la realización de algunas salidas y paseos programados por la Residencia.</p>	

<b>Nudo crítico N°5</b>	
<b>Existencia de prácticas institucionales que constituyen vulneraciones de derechos</b>	
<b>Solicitud N°1</b>	Informar, con urgencia, respecto de las coordinaciones que mantienen con el sistema de salud local/regional, así como con SENADIS y la Fundación Teletón, presentando los verificadores necesarios, tanto para el acompañamiento como de la entrega de ayudas técnicas y asesoría periódica en la detección de necesidades, así como de la atención y seguimiento de las condiciones de avances y/o retrocesos presentados por niños, niñas y adolescentes.

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



<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación indicó coordinaciones con Chile Crece Contigo, pero no con los demás actores señalados. Con respecto a Sename, informó que la Residencia mantiene coordinación con el Hospital Regional de Rancagua, con SENADIS y con la Teletón.</p> <p>En la visita de seguimiento, la directora informó que establecen reuniones de coordinación periódicas con CESFAM y SAR, así como también con el programa de postrados de CORMUN, y con este último han observado dificultades para acceder a los beneficios que corresponderían. Por su parte, las coordinaciones con Teletón, SENADIS y Hospital regional se han mantenido funcionando correctamente. Al respecto, la directora evaluó buena disposición de los actores regionales, en términos generales, no obstante, relevó que hay situaciones que requieren de un abordaje nacional, lo que se debería fortalecer. En cuanto a las prestaciones dentro de la Residencia, se indicó que se entrega cierta atención de salud primaria y dental básica, mientras que todas las especialidades y hospitalizaciones se realizan en el exterior, con la respectiva oferta local.</p>	

<b>Nudo crítico N°6</b>	
<b>Ausencia de trabajo con las familias en los procesos de acercamiento, acompañamiento y/o revinculación con vínculos significativos</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Elaborar, con urgencia, un plan de trabajo que permita retomar la vinculación con las familias y/o referentes significativos de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. Si esto ya se realizó, dar cuenta de las acciones, contando con los verificadores respectivos.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>

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



<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que de acuerdo al plan paso a paso, se les solicitó a las familias que calendaricen sus visitas y prioricen el contacto online.</p> <p>En visita de seguimiento, la directora profundizó en que se está trabajando mediante la actualización de los informes de hijos y despeje de adultos significativos. Al respecto, señaló que enfrentan 3 grandes nudos críticos. Primero, el hecho de que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes se encuentran en total abandono, respecto de los cuales saben que es altamente probable que permanezcan en la Residencia luego de cumplir la mayoría de edad, en la sección de adultos. Segundo, existe otro importante número de niños, niñas y adolescentes que, si bien cuentan con una figura de referencia, esta no podría mantener el cuidado personal, por lo que tampoco se vislumbran posibilidades de egreso. No obstante, con este grupo si se realiza un trabajo constante, para mantener y reforzar el contacto frecuente y las visitas. Sobre estos dos primeros nudos, recalzó que se requiere de un abordaje intersectorial y estructural que sobrepasa a la Residencia, puesto que es un problema transversal y a nivel país que afecta a esta población. En tercer lugar, señaló que es difícil mantener las visitas frecuentes, puesto que la Residencia recibe niños, niñas y adolescentes de todas partes del país, por lo que mucho tienen a sus figuras en otras ciudades y regiones, dificultado el contacto presencial y complicando los procesos de intervención familiar.</p> <p>Finalmente, comentó que cuentan con un protocolo de apadrinamiento y un proceso riguroso para ello y que personas son, generalmente, trabajadores de la misma institución.</p>	

<b>Nudo crítico N°6</b>	
<b>Ausencia de trabajo con las familias en los procesos de acercamiento, acompañamiento y/o revinculación con vínculos significativos</b>	
<b>Recomendación N°2</b>	Generar, con urgencia un trabajo sistemático de intervención con las familias en atención a su derecho consagrado en la Convención sobre los derechos del niño y de las Orientaciones técnicas que regulan la modalidad de cuidado alternativo bajo el que se encuentra Pequeño Cottolengo de Rancagua, respecto al trabajo con familias o adultos significativos.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>

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



<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que 23 niños, niñas y adolescentes se encontraban en abandono total y 10 en intervención familiar, al momento de la primera visita, puesto que la intervención se focalizaba únicamente en la mantención del vínculo, y no en la preparación de un egreso familiar.</p> <p>Tal como se menciona en el apartado anterior, en vista de seguimiento la directora indicó que con todos aquellos niños, niñas y adolescentes que cuentan con alguna figura significativa se realiza un trabajo para la mantención y reforzamiento del vínculo, generando videollamadas constantes, potenciando las visitas presenciales, de ser posible, y entregando información constante sobre el estado de los niños, niñas y adolescentes.</p>	

<b>Nudo crítico N°6</b>	
<b><i>Ausencia de trabajo con las familias en los procesos de acercamiento, acompañamiento y/o revinculación con vínculos significativos</i></b>	
<b>Recomendación N°3</b>	Generar, con urgencia, un plan de trabajo que prevea una coordinación permanente con el Tribunal de Familia pertinente, a objeto de dar cuenta del despeje real y actualizado de la red familiar de cada niño, niña y adolescente que vive en la Residencia.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que en las orientaciones técnicas se encuentra el proceso de despeje de redes para cada niño, niña y adolescente, por lo que no existían problemas de coordinación con Tribunales.</p> <p>En la visita de seguimiento se dio cuenta que la Residencia generó un plan de trabajo para el constante despeje familiar de los niños, niñas y adolescentes, coordinándose con Tribunales,</p>	

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



Registro Civil y Policía de Investigaciones, según lo requerido, para solicitar informe de hijos, enviar cartas de despeje y actualizar la situación familiar de cada niño, niña y adolescente.

<b>Nudo crítico N°6</b>	
<b>Ausencia de trabajo con las familias en los procesos de acercamiento, acompañamiento y/o revinculación con vínculos significativos</b>	
<b>Recomendación N°4</b>	Incorporar, con urgencia al plan de intervención individual, de manera personalizada, medidas tendientes a considerar las necesidades, requerimientos y posibilidades de cada niño, niña y adolescente sobre proyecciones de egreso, que contemplen como aspecto prioritario la promoción y desarrollo de su autonomía progresiva, en atención a sus requerimientos y bienestar integral.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: orange;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename informó que, en dicho momento, solo 3 casos presentaban proyección de egreso, no obstante, no dio cuenta de las medidas solicitadas.</p> <p>En la visita de seguimiento, como se menciona previamente, la directora destacó la dificultad que implica este punto, considerando que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes se encuentran en completo abandono, y otro importante número cuyas figuras no pueden mantener su cuidado personal, por lo que existen muy pocos con los cuales se puede trabajar un posible egreso de este tipo.</p>	

<b>Nudo crítico N°7</b>	
<b>Ausencia de vinculación con el medio comunitario, social e interinstitucional</b>	
<b>Solicitud N°1</b>	Informar con urgencia, entregando los verificadores respectivos, sobre la actualización del catastro de redes comunales y qué acciones se han realizado para generar coordinaciones efectivas, tanto con instituciones regionales

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



	y locales como con organizaciones comunitarias, que permitan integrar la Residencia a la comunidad a la que pertenece, además de permitir la apertura y reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Pequeño Cottolengo.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que la Residencia contaba con un catastro de redes en proceso de actualización, por lo cual no se hizo envío de este. A su vez, informó que la Residencia participa en mesas con Chile Crece Contigo, CESFAM y con el Hospital Regional. Además, indicó que se recomendó a la directora coordinarse con la institución “Autismo Rancagua” para generar apoyo en capacitaciones a funcionarios/as.</p> <p>En visita de seguimiento la directora evaluó positivamente la relación y coordinación con el intersector. Mencionó, además, que, a fines del año 2021, se retomaron las salidas, especialmente en época de verano. Las principales salidas consisten en ir a museos, plazas, y en el verano a la playa. También se ganaron proyectos para realizar actividades al interior de la Residencia, como traer animales para que interactúen con los residentes.</p>	

<b>Nudo crítico N°7</b>	
<b>Ausencia de vinculación con el medio comunitario, social e interinstitucional</b>	
<b>Recomendación N°2</b>	Facilitar y promover, con urgencia, el acceso y contacto permanente de los niños, niñas y adolescentes con sus curadores Ad Litem favoreciendo de esta forma, el respeto de su derecho a ser oídos y propender al resguardo judicial de las garantías y derechos de los que son titulares.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> </ul>

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que no ven nudo crítico respecto a esto, ya que existía una coordinación fluida con el Programa Mi Abogado.</p> <p>En visita de seguimiento, la directora corroboró que todos los niños, niñas y adolescentes contaban con curador Ad Litem del Programa Mi Abogado, y que existía una muy buena comunicación y coordinación con el Programa. Además, las visitas son por lo menos 1 vez al mes por su triada.</p>	

<b>Nudo crítico N°8</b>	
<b>Deficiente calidad de las prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Gestionar y disponer, en el corto plazo, los recursos que permitan la contratación de una segunda dupla psicosocial, en jornada completa, para la Residencia, de acuerdo con las orientaciones técnicas de SENAME para el tipo de modalidad residencial.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente Cumplido <span style="color: orange;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que la Residencia tiene asignados los recursos para las contrataciones correspondientes, sin embargo, esto no se ha cumplido pese a las solicitudes realizadas por su parte.</p> <p>En la visita de seguimiento se verifica que aún cuentan con solo una dupla psicosocial. No obstante, considerando la cantidad de niños, niñas y adolescentes vigentes, se cumple con lo dispuesto en las orientaciones técnicas. Si bien actualmente se cumple con lo reglamentario, nuevamente se pudo observar tanto en la visita, como en las entrevistas con funcionarios/as, la necesidad de contar con dos duplas (es decir, la necesidad de contratar 1 nueva dupla), ya</p>	

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



que en general hay una baja dotación de personal y se debe considerar la modalidad residencial que tiene la Residencia.

<b>Nudo crítico N°8</b>	
<b>Deficiente calidad de la prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as</b>	
<b>Solicitud N°2</b>	Informar, con urgencia si ya se cuenta con un psicólogo contratado para atender a niños, niñas y adolescentes en la dupla existente. De no ser así, priorizar la re-contratación de un psicólogo para la dupla existente. Respecto a ello, se debe evaluar pertinentemente su especialización y/o experiencia en materias de discapacidad como un factor determinante.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que los recursos ya estaban asignados.</p> <p>En la visita de seguimiento, la directora indicó que ya contaban con una psicóloga en la dupla, dedicada exclusivamente al trabajo con niños, niñas y adolescentes, pero en la planilla enviada por la directora posterior a la visita, con el listado de funcionarios/as, se observó que la Residencia no contaba con un/a psicólogo/a.</p>	

<b>Nudo crítico N°8</b>	
<b>Deficiente calidad de la prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as</b>	
<b>Recomendación N°3</b>	Iniciar, en el corto plazo, la elaboración de procesos internos que permitan la contratación de profesionales de la salud para desempeñarse en la Unidad de rehabilitación, a objeto de mitigar la falencia derivada de la insuficiencia de personal para su funcionamiento y cobertura de atenciones.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> </ul>

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que se encontraban en proceso de contratación.</p> <p>En la visita de seguimiento, la directora mencionó que la unidad de salud contaba con personal exclusivo para niños, niñas y adolescentes, lo que fue corroborado con la planilla de personal vigente enviado. Esta planilla consideraba: médico, kinesiólogo, enfermera, nutricionista y TENS.</p>	

<b>Nudo crítico N°8</b>	
<b>Deficiente calidad de la prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as</b>	
<b>Recomendación N°4</b>	Gestionar, con urgencia, las coordinaciones necesarias con el intersector para que se realicen los controles ginecológicos y orientaciones pertinentes a las niñas o adolescentes que lo requieran, lo que debe incorporarse como una medida necesaria de carácter preventivo para el resguardo de su salud integral, asimismo, proveer los medios para la utilización de métodos anticonceptivos, de manera informada y en respeto a su bienestar integral en los casos que corresponda.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, SENAME indicó que, entregaban asesoría y apoyo respecto de controles y atenciones de salud a través de la coordinadora intersectorial del Servicio.</p>	

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



En la visita de seguimiento, la directora indicó que en el CESFAM todas las adolescentes reciben sus controles ginecológicos y que, a la fecha de visita, solo 1 adolescente habría solicitado método anticonceptivo, por lo que se realizó la evaluación médica y estaba actualmente haciendo uso de pastillas anticonceptivas.

<b>Nudo crítico N°8</b>	
<b>Deficiente calidad de la prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as</b>	
<b>Recomendación N°5</b>	Abordar de manera urgente, a través de capacitaciones, protocolos y otras estrategias educativas y formativas el área de educación sexual integral que aborde las materias de sexualidad-afectividad y discapacidad. Como parte de la atención integral, además como una estrategia preventiva y de prevención en posibles vulneraciones de derechos.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, Sename indicó que, el 27 de julio del 2021, solicitaron material para elaborar talleres al interior de la Residencia, sin embargo, a la fecha de respuesta, estos aún no se habían concretado.</p> <p>En la visita de seguimiento se observó que la educación sexual integral es abordada en colegio y por los profesionales de terapia ocupacional, en el marco de los planes de intervención individual. A su vez, apoya en esto el Centro Esperanza (programa PRM de la institución). No obstante, esto no es abordado de manera transversal con todos los niños, niñas y adolescentes, solo con algunos, según necesidades.</p>	

<b>Nudo crítico N°9</b>	
<b>Inexistencia de espacios de integración</b>	
<b>Recomendación N°1</b>	Implementar, con urgencia, las modificaciones necesarias, que permitan contar con espacios más armónicos, que favorezcan el sentido de arraigo y pertenencia, con espacios

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



	personalizados y que generen identificación y apropiación, en especial los dormitorios de las casas.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, SENAME indicó que se hicieron modificaciones en ese sentido, principalmente en la personalización de los dormitorios, de acuerdo a las características de salud de los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>En la visita de seguimiento se observó una significativa diferencia en el estado de la casa destinada a niños y adolescentes y la casa de niñas y adolescentes, estando esta última en mejores condiciones tanto de infraestructura y equipamiento. No obstante, ambas casas carecen de mobiliario suficiente y adecuado, especialmente en los espacios comunes, como la sala de estar/comedor, y las salas multiuso/sensoriales, las que encuentran prácticamente vacías y con pocos elementos, mayormente en mal estado. A su vez, preocupa especialmente la casa de hombres, la que se encuentra en condiciones deficientes, destacando el mal estado de baños y habitaciones. Más aún, hay 2 habitaciones extremadamente reducidas en tamaño, que no cuentan con ventanas y solo mantienen en su interior una cama, sin tener ningún otro elemento (como velador, closet, etc.).</p> <p>La directora señaló que cuentan con un proyecto de mejoras para las casas, y que luego de eso, se personalizarían las habitaciones. Actualmente, ambas casas cuentan con pocos elementos que generen un sentido de pertenencia y arraigo, ya que solo se personaliza por medio de cobertores de cama, y un par de dibujos en las paredes.</p>	

<b>Nudo crítico N°9</b>	
<b><i>Inexistencia de espacios de integración</i></b>	
<b>Recomendación N°2</b>	Implementar, a corto plazo, en el patio interno y común a ambas casas, San Benito y San Francisco, la cantidad y calidad de juegos acordes a las necesidades y etapa de desarrollo de niños niñas y adolescentes, favoreciendo con ello el esparcimiento necesario en el exterior de las casas, en especial en momentos de aislamiento social, lo que se

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



	presentaría como una alternativa a las actividades desarrolladas hasta ahora y favorables para su desarrollo psicomotor y descompresión emocional.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> <li>• Visita de Seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>Tanto la Congregación como Sename dieron cuenta de las mejoras presentadas en proyecto denominado “Mejoramiento de Infraestructura e Insumos” el que contempla varios aspectos, entre ellos, infraestructura, insumos para ejecutar los cierres perimetrales, acondicionamiento de patios, y creación de espacios para la recreación y esparcimiento. La Congregación informó, además, que solicitarían a SENAME Regional un proyecto de emergencia para mejorar y acondicionar los espacios.</p> <p>En la visita de seguimiento, se pudo observar que entre ambas casas se cuenta con juegos, los que estaban en buen estado, pero no se vieron mejoras significativas con respecto a la primera visita realizada, y a la recomendación realizada. Si bien se crearon los espacios para la recreación y esparcimiento, estos no cuentan con el acondicionamiento ni equipamiento necesario para ser espacios que permitan la estimulación integral, ya que estos espacios se encontraban mayoritariamente vacíos y/o con elementos en mal estado.</p>	

<b>Nudo crítico N°10</b>	
<b><i>Sobrecarga laboral, especialmente de los y las educadoras de trato directo</i></b>	
<b>Recomendación o solicitud N°1</b>	Gestionar y efectuar, a corto plazo, la contratación de un/a auxiliar de aseo, en jornada completa, para la realización de aseo y limpieza, entre otras labores de las casas de niños, niñas y adolescentes de manera exclusiva, que posibilite a los educadores de trato directo, dedicación única a sus labores de cuidado.
<b>Órgano destinatario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia</li> <li>• SENAME</li> </ul>
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°162/2021, de la Congregación</li> <li>• Oficio N°364/2021, de SENAME</li> </ul>

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



	• Visita de Seguimiento
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
La Congregación no entregó respuesta a la recomendación. Por su parte, SENAME indicó que en la licitación se comprometió personal exclusivo para labores de aseo, por lo que se solicitó a la OCA el cumplimiento de ello, lo que sería supervisado por el Servicio en agosto del 2021.	
En la visita de seguimiento, la directora señaló que, si bien cuentan con personal de aseo para los espacios comunes, aún las educadoras de trato directo son quienes mantienen, dentro de sus funciones, la realización del aseo al interior de las casas. A su vez, todas las funcionarias entrevistadas levantaron como problemática que la realización del aseo en las casas les genera una gran sobrecarga laboral, sobre todo en épocas de vacaciones, donde los niños, niñas y adolescentes permanecen la mayoría del día bajo sus cuidados, sin asistir al colegio.	

### 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, niñas y adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

#### i) **Diversidad de espacios y actividades para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes**

Al momento de la visita de seguimiento, que coincidió con el periodo de término de las restricciones por pandemia de Covid-19, se pudo observar la reactivación de la escuela ubicada dentro de la Residencia –la que recibe a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, tanto de la Residencia misma, como de la comunidad-, la cual estaba funcionando normalmente, con jornada completa y planes diferenciados según las necesidades de cada estudiante. Este espacio, además de ser esencial en términos de educación formal, constituye un espacio fundamental para la socialización de los niños, niñas y adolescentes, la recreación, y el desarrollo de conocimientos y habilidades propias y diferenciadas, según sus intereses.

Por otra parte, se pudo observar que, hace algunos meses, se había implementado en la Residencia un plan integral de “Talleres Multidisciplinarios”, destinado a todos los residentes e impartido por un grupo de 6 profesionales externos. Existe una extensa y variada oferta de aproximadamente 21 talleres, todos los días del año, incluyendo los ámbitos de arte, música,

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



deporte, estimulación sensorial, entre otros. Esto, se traduce en casi 85 intervenciones semanales para la población de niños, niñas y adolescentes.

Todo lo anterior se complementa con las variadas instalaciones y espacios abiertos que existen en la Residencia, como canchas deportivas y amplios jardines, y los paseos que se realizan con los niños, niñas y adolescentes, los cuales fueron muy valorados por las funcionarias entrevistadas.

### ii) **Mejoras sustanciales en algunos aspectos que se habían levantado como nudos críticos en la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez**

Luego de la visita de seguimiento, se pudo dar cuenta de que algunos de los aspectos sobre los cuales se elaboraron recomendaciones por parte de la Defensoría de la Niñez, al ser identificados como nudos críticos en la primera visita realizada en marzo del 2021, fueron subsanados, o presentaron mejoras sustanciales. En ello, se destacan los esfuerzos realizados en el último año, por parte de la actual dirección de la Residencia, por retomar y reactivar ámbitos de intervención que se habían visto obstaculizados por la pandemia (como el aprendizaje, la rehabilitación psicomotora y la recreación), los cuales son esenciales para los procesos de recuperación y el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes. Junto a lo anterior, se destaca también el aumento considerable de instancias de formación para los/as funcionarios/as de la Residencia, pudiéndose observar en la visita que se habían realizado al menos 22 capacitaciones en el último año, en diversas materias.

## 11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Respecto a los nudos críticos identificados a propósito de la primera visita a la Residencia, que se expusieron anteriormente, es relevante indicar que existen algunos que aún no han sido subsanados y/o subsanados totalmente, y respecto de los cuales se realizaron recomendaciones que no fueron acogidas o que fueron parcialmente acogidas. Por tanto, en primer lugar, **se insta a los respectivos destinatarios de dichas recomendaciones a su cumplimiento total**, siempre que corresponda. Estos son:

- **Ausencia de programa permanente de capacitaciones y formación continua.**
- **Falta de plan o programa de autocuidado y cuidado de equipos.**
- **Inexistencia de protocolos específicos.**

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



- **Inadecuado abordaje frente a desajustes conductuales y/o emocionales.**
- **Ausencia de trabajo con las familias en los procesos de acercamiento, acompañamiento y/o revinculación con vínculos significativos.**
- **Deficiente calidad de las prestaciones e insuficiente cantidad de funcionarios/as.**
- **Inexistencia de espacios de integración.**
- **Sobrecarga laboral, especialmente de los y las educadoras de trato directo.**

En segundo lugar, a continuación, se da cuenta de **nuevos nudos críticos** identificados en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Los nudos y recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: Oficio N°700/2023, de fecha **10 de julio de 2023**, dirigido a la **OCA Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia**; y, Oficio N°701/2023, de fecha **10 de julio de 2023**, dirigido a la **Residencia**; y, Oficio N°702/2023, de fecha **10 de julio de 2023**, dirigido al **Servicio de Protección Especializada Región O'Higgins**.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

<b>Tipo de recomendación o solicitud</b>	<b>Plazo temporal</b>
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

- Deficientes condiciones de infraestructura y equipamiento de las casas San Benito y San Francisco**

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



En la visita de seguimiento, se pudo observar que ambas casas mantenían espacios en deficientes condiciones, incluyendo mal estado y falta de reparación y mantención de baños (elementos oxidados, duchas sin cabeza, WC sucios, entre otras), insuficiente mobiliario, especialmente en salas comunes de estar y multiuso/sensorial, (falta de veladores, closets, sillones, mesas y sillas, material de estimulación y recreación, entre otros), insuficiente personalización y decoración, espacios destinados a habitaciones que no cuentan con el tamaño ni las condiciones para dicho fin (extremadamente pequeñas, sin ventanas ni mobiliario suficiente), entre otros. Cabe destacar que todo lo anterior es especialmente preocupante en la casa San Benito, destinada a niños y adolescentes, la que, según lo informado, se encontraría con gestiones para la generación de un Plan de Mejoras.

Es de primordial interés y preocupación de la Defensoría de la Niñez que se garanticen las condiciones mínimas de habitabilidad, seguridad, sanidad y aquellas necesarias para el óptimo cuidado y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta la situación observada en ambos inmuebles.

A la Residencia, se solicita:

- Remitir, con urgencia, un Plan de Mejoras para ambas casas, incluyendo el detalle de los ámbitos a reparar, modificar y mejorar, plazos y recursos destinados.

### ii) **Desconocimiento del Informe Final enviado por la Defensoría de la Niñez, a propósito de la primera visita realizada en marzo de 2021**

Luego de cada visita realizada por la Defensoría de la Niñez, se envía a los destinatarios correspondientes un Informe Final de la visita, donde se contienen las principales fortalezas observadas en la visita, los nudos críticos, y las recomendaciones emitidas. En este caso concreto, el Informe Final fue recepcionado por la Congregación, sin embargo, en la visita de seguimiento, tanto la dirección, el representante legal de la Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia, como el equipo técnico con el que se conversó, señalaron que desconocían totalmente el Informe Final remitido luego de la primera visita realizada el 11 de marzo de 2021.

Por ende, esto da cuenta de que, si bien el Informe Final fue recepcionado, no se socializó la información entregada por la Defensoría de la Niñez, lo que preocupa ya que las partes involucradas no tomaron conocimiento de las fortalezas, nudos críticos y recomendaciones expuestas en dicho Informe. Además, preocupa ya que la Defensoría de la Niñez tiene un mandato legal de realizar visitas y emitir informes, cuyos hallazgos son de interés y acceso

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



público, y en los cuales es clave la participación de distintos actores, lo que incluye no solo el levantamiento de información, sino también la devolución que se realiza por medio del informe.

A la Residencia, se recomienda:

- Socializar, al corto plazo, los Informes Finales remitidos por la Defensoría de la Niñez a propósito de sus visitas a la Residencia (primera y de seguimiento), a todas las personas que realizan labores en la Residencia, incluyendo trato directo, equipo técnico y psicosocial, dirección, y personal de la escuela y talleres multidisciplinarios.

### **iii) Trato inadecuado por parte del representante legal de la Residencia hacia el equipo de profesionales visitantes**

Si bien se destaca la amabilidad, buena disposición y constante colaboración por parte de la directora de la Residencia, así como de todo el equipo de funcionarios/as que se encontraban presentes durante la visita, siendo fundamentales el interés, motivación y compromiso en el trabajo que realizan con los niños, niñas y adolescentes, es de preocupación el inadecuado trato recibido por el equipo de la Defensoría de la Niñez, por parte del representante legal de la Congregación. Cabe indicar que este realizó comentarios despectivos respecto de la institución y de las labores de las funcionarias presentes, que no responde al marco de respeto y profesionalismo esperado en estas instancias.

A la Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia, se recomienda:

- Socializar, con urgencia, a todos los miembros de la Congregación, respecto de las funciones y facultades que tiene la Defensoría de la Niñez, particularmente en cuanto a visitar residencias de protección en las que se encuentren niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, así como su rol como organismo autónomo observador de derechos humanos.

## **12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ**

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, administrativas y/o judiciales, adicionales a las recomendaciones y/o solicitudes entregadas a los órganos correspondientes, detalladas previamente.

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



**MJMF**

*Fecha de elaboración del informe: julio de 2023.*