



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia San Arnoldo
<b>Fecha de la visita:</b>	01 y 02 de agosto de 2023

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3.	SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	3
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
7.	EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA.....	5
8.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	6
9.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	9
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	22
11.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	22

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en su sentido amplio<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública

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



Para cumplir con sus diversas funciones y facultades a este respecto, 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” o “Mecanismo”), cuyo propósito es consolidarse como un sistema permanente, integral y efectivo para conocer sus condiciones de vida y de cuidado, y velar por su bienestar integral y el pleno ejercicio, goce y protección de sus derechos, de acuerdo a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso, a residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, el presente informe final da cuenta de la visita realizada a **la Residencia San Arnoldo**, ubicada en la ciudad de Puerto Varas, particularmente de las **fortalezas observadas, vulneraciones de derechos de haber sido detectadas y nudos críticos identificados**. Además, en razón de estos últimos, se presentan recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

La realización de las visitas y de sus respectivos informes finales, se enmarca en las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en el artículo **4° letra f) de la Ley N°21.067**, que indica que le corresponde, especialmente:

*“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”.*

---

o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

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



Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes<sup>2</sup>; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos<sup>3</sup>; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes<sup>4</sup>; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad<sup>5</sup>; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>6</sup>.

### 3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La visita a la Residencia San Arnoldo fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez a la Residencia y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos. Previo a la visita, se contaba con antecedentes respecto a la escasa oferta de residencias de lactantes en la Región de Los Lagos, debido a que solamente estaba esta Residencia y una residencia en Osorno, por lo que, ante la falta de oferta, se producían sobrecupos y desarraigo con sus familias y territorios.

La visita se realizó de manera presencial, los días 1 y 2 de agosto de 2023, en distintos momentos del día para poder observar. El primer día se realizó la visita durante la tarde-noche, observando regreso del colegio, cena y baño. El segundo día se ejecutó la visita durante la mañana-tarde, observándose la rutina de la mañana, almuerzo y juego.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por **Nº4** profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargado/a:</b>	Karla Toro, abogada Sede Central
---------------------------------	----------------------------------

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

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

<sup>4</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

<sup>5</sup> Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

<sup>6</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.t

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



<b>Profesional 2:</b>	María Jesús Maturana, abogada Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional 4</b>	Estephanie Cruz, trabajadora social Sede Central
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia de Lactantes y Pre-escolares San Arnoldo
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Fundación Verbo Divino
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de Lactantes y Pre-escolares (RLP)
<b>Población destinataria:</b>	Niñas y niños de 0 a 6 años
<b>Director(a):</b>	Marjorie Cancino

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se realizó en 2 días consecutivos, y en distintas etapas cada día. El primer día, el Equipo de Profesionales Visitantes acudió en la tarde y comenzó con un recorrido por las instalaciones, observando los distintos espacios que forman parte de la Residencia, incluyendo las habitaciones de los niños y niñas, salas de estar/comedores, lugares de visitas, cocina, sedile, lavandería, patio interno, entre otros lugares. Luego, dos profesionales realizaron la primera parte de la entrevista y aplicación de “Ficha Institucional” a la Jefa Técnica de la Residencia, ya que la directora se encontraba con teletrabajo por motivos de salud. Al mismo tiempo, una profesional observó y compartió con los niños y niñas en los espacios en los cuales se encontraban, según ciclo vital, a saber, sala A (0 a 1 año), sala B (1 a 3 años) y sala C (3 a 6 años), utilizando la “Pauta de Dimensiones e Indicadores”<sup>7</sup> y, en paralelo, otra profesional aplicó la “Encuesta a Funcionarios(as)” al personal de turno que voluntariamente quiso responderlo.

A la mañana siguiente, se acudió nuevamente a la Residencia, y se continuó ejecutando la “Ficha Institucional” a la Jefa Técnica ya que la directora seguía fuera por motivos de salud. En

<sup>7</sup> Considerando el rango etario de la población atendida por la Residencia, que consiste en niñas y niños entre 0 y 6 años, el levantamiento de información que contempla la metodología consiste en su observación directa, en base a una serie de dimensiones e indicadores. En este sentido, a diferencia de las visitas realizadas por la Defensoría de la Niñez a otras modalidades residenciales, en estas no se realizan entrevistas o encuestas a las niñas y niños.

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



paralelo, una profesional realizó la observación directa de los niños y niñas que se encontraban presentes mediante el mismo instrumento utilizado día anterior, y la otra profesional aplicó nuevamente la encuesta al personal de turno que se ofreció a responderlo. Respecto a esto, considerando ambos días, **un total de 7 funcionarios(as) respondieron la encuesta.**

Cabe señalar que, al momento de la visita, había 31 niños y niñas vigentes y 24 presentes en la Residencia.

### 7. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

Las visitas que realiza la Defensoría de la Niñez a residencias de protección para lactantes y preescolares consideran una metodología específica, diseñada especialmente para esta población. Esta metodología permite observar y evaluar dos variables, que son la **calidad de vida** y el **respeto a los derechos humanos**, por medio del análisis de 2 pilares y de 9 dimensiones (ver Anexo N° 1), cada una con sus respectivos indicadores específicos, los que en total suman más de 100. Lo anterior se realiza en base a la información recopilada a través de la observación presencial y directa, la aplicación de una entrevista a la Jefa Técnica y la aplicación de un cuestionario confidencial y voluntario a los funcionarios(as) del equipo, entre otras acciones.

En base a lo anterior, durante las visitas a la RLP San Arnoldo fue posible evaluar los dos pilares que componen la metodología, que son: (i) cuidado y bienestar de los niños y niñas; (ii) recursos, gestión y organización. En este contexto, se presentan a continuación las categorías generales alcanzadas por la Residencia, para cada una de las dimensiones que componen dichos pilares.

Pilar	Dimensión <sup>8</sup>	Categoría general alcanzada
Cuidado y Bienestar	Corporal	Alta
	Psicológica	Alta
	Educativa	Alta
	Social	Alta
	Seguridad	Alta

<sup>8</sup> La descripción de cada dimensión se encuentra en el Anexo N°1.

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



	Inclusión	Medio
Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Medio
	Jurídica	Alta
	Equipo Humano	Alta

Las dimensiones obtuvieron **categorías Alta y Medio** en cuanto al respeto a los derechos y las condiciones de vida de niñas y niños entre los 0 y 6 años de edad.

No obstante, cabe indicar que hay dimensiones que, estando en la categoría “Alta”, contienen uno o más indicadores específicos que se evalúan en un nivel “Medio” porque contienen uno o más indicadores específicos que se evalúan en un nivel “Bajo”<sup>9</sup>.

**En términos generales, y en función de las fortalezas y nudos críticos que se indican en el presente informe, de acuerdo a los hallazgos en cada una de las referidas dimensiones, se insta a conservar y potenciar todas las condiciones estimulantes, protectoras y respetuosas de los derechos de los niños y niñas y a intervenir oportunamente para la modificación y mejora de aquellas condiciones que presentan falencias.**

### 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

---

<sup>9</sup>La **categoría alta** refleja las mejores condiciones que se podrían observar en contexto residencial de cuidado alternativo de niñas y niños lactantes y preescolares, siendo estas estimulantes, protectoras, respetuosas de las diferencias y capaces de asegurar su bienestar y proteger su desarrollo. Además, estas promueven sus derechos conforme su autonomía progresiva. Por ello, se insta a mantener estas condiciones; La **categoría media** da cuenta de que las condiciones observadas no ponen en riesgo al niño(a), sin embargo, no promueven su mejor desarrollo. Si bien existen condiciones que protegen el desarrollo del niño(a), aún no son suficientemente estimulantes para potenciar sus capacidades individuales, al igual que en cuanto al respeto y promoción de sus derechos humanos en virtud de su autonomía progresiva. Por ello, se sugieren mejoras en el corto a mediano plazo; la **categoría baja** refiere a condiciones inadecuadas en los cuidados, siendo posible constatar que son perjudiciales para el desarrollo de los niños(as) o los ponen en riesgo, constituyendo una situación vulneradora de sus derechos. Por ello, se deben evaluar e implementar acciones de mejora inmediatas y urgentes, así como otras a corto o mediano plazo en conjunto con el equipo residencial u otros actores claves. Además, existen **categorías intermedias (baja-media y media-alta)** que permiten dar cuenta de situaciones en que, si bien una dimensión obtiene una categoría media, existe una tendencia o primacía hacia una categoría baja, o bien, obtiene una categoría alta, pero existe una tendencia o primacía hacia una categoría media, respectivamente.

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



A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita, 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 del equipo ante la visita**

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estuvo presente durante las visitas, incluyendo a la jefa técnica, coordinadores,(as) educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria (dupla psicosocial, personal de salud, cocina, entre otros), quienes mostraron al equipo visitante, con amabilidad, sus espacios de trabajo y sus quehaceres cotidianos. A su vez, participaron con apertura en las encuestas realizadas por la Defensoría de la Niñez.

### **ii) Trato amable y respetuoso a los niños y niñas**

Durante las visitas se pudo apreciar un clima amable y respetuoso que se reflejó en el trato de las(os) funcionarias(os) hacia los niños y niñas y el modo en que se desenvolvían en las distintas actividades del día junto a ellas y ellos. El equipo de funcionarios(as) mostró en todo momento un trato cariñoso hacia las niñas y niños, expresando de manera constante y espontánea muestras de afecto, así como palabras y gestos positivos y reafirmantes. Este aspecto también fue relevado por los propios funcionarios(as) de la Residencia mediante la encuesta aplicada.

### **iii) Profesionalización de los(as) educadores(as) de trato directo**

Un aspecto que destaca positivamente en la Residencia, es que, según lo informado en las visitas, la mayoría de los(as) funcionarios(as) de trato directo que allí se desempeñan poseerían formación en educación de párvulos, tanto profesional como técnica. Lo anterior es sumamente relevante, atendiendo las características de la población a la cual la Residencia está dirigida, es decir, niñas y niños en la primera infancia, para lo cual es esencial contar con conocimientos y herramientas específicas que permitan a las funcionarias entregarles el cuidado especializado que necesitan, en esta crucial etapa del desarrollo. Este aspecto también fue relevado por los propios funcionarios(as) de la Residencia mediante la encuesta aplicada, quienes valoraban los procesos de inducción que se realizaban a su ingreso y de capacitaciones internas y externas que tenían, entregándoles mayores herramientas para el cuidado de niñas y niños en cuidado residencial.



Al respecto, se insta a la Residencia a continuar velando porque todos los funcionarios(as) que allí trabajen cuenten con formación, tanto inicial como continúa, especializada en población en la primera infancia.

**iv) Recientes renovaciones en materia de infraestructura y equipamiento**

Durante la visita se indicó que, mediante proyectos de emergencia, habían renovado todos los baños de los niños y niñas, así como sus dormitorios, lo que se pudo observar durante el recorrido por las instalaciones. Cabe destacar que los baños se encontraban en excelente estado, adaptados al ciclo vital de los niños y niñas, y que las piezas habían sido pintadas y decoradas. En términos de seguridad, todos los radiadores de la Residencia se encontraban cubiertos, lo que resulta de vital importancia para evitar accidentes.

**Este punto es especialmente relevante puesto que la Residencia mantenía una serie de problemáticas en materia de infraestructura, los cuales se relevan en el apartado siguiente.**

**v) Sala de terapia ocupacional**

Cabe destacar que la residencia cuenta con una sala de terapia ocupacional, utilizada por un profesional de terapeuta ocupacional, quien trabajaba diariamente con los niños y niñas en dicho espacio, conforme a la rutina diaria de cada uno de ellos y ellas. La sala estaba muy bien equipada, con material diverso y llamativo para realizar todo tipo de actividades, incluyendo un mural de escalada.

**vi) Adecuada personalización de los espacios**

Vinculado al punto anterior, se valora positivamente que los dormitorios y los espacios comunes se hayan encontrado debidamente personalizados por y para los niños y niñas. Destacan los espacios comunes con dibujos y fotografías de ellos y ellas, cajas con nombres de cada niño y niña con sus pertenencias personales, y decoración de todo tipo. Por su parte, en las habitaciones se observaron pertenencias personales en las cunas y camas, así como un cuadro sobre cada una de estas, que indicaban el nombre de cada niño o niña, junto con características y cualidades personales de ellos y ellas.

**vii) Área de salud**

En materia de salud, la Residencia contaba con una unidad con 3 profesionales infanto-juveniles que realizaban labores cotidianas de atención en salud intraresidencial, así como





vinculación con el intersector en salud para todo tipo de prestaciones especializadas en la red de salud tanto pública como privada.

#### viii) Vinculación con el medio

De acuerdo con lo informado en las entrevistas y encuestas a las funcionarias(os), los niños y niñas mantenían una constante vinculación con el medio, a través de distintas actividades que realizaban semanalmente dentro y fuera de la Residencia, de tipo sociales, culturales y recreativas, incluyendo, por ejemplo, actividades de carnaval, teatro y taller de música, así como instancias de arteterapia e hipoterapia.

Sumado a lo anterior, la Residencia cuenta con un alto número de voluntarios(as), al alero de la “Corporación Niños de Puerto Varas”, mediante dos programas que funcionan desde el año 2020. El primero, llamado “yo juego”, es de estimulación temprana y se realiza de lunes a viernes en la mañana, en los cuales 2 voluntarios(as) trabajan en la sala de estimulación con niños y niñas hasta el año y medio de edad. El segundo, consiste en voluntarios(as) que trabajan en cada sala, con distintos niños y niñas o con un niño o niña en particular, asistiendo al menos 1 hora semanal para acompañarlos en su rutina diaria. Finalmente, la Residencia cuenta con un tercer programa, llamado “Programa de acompañamiento afectivo del Dr. Jaar”, el que solo considera a lactantes dentro del primer año de vida, contando con 2 voluntarios(as) que visitan a 1 lactante de forma diaria, realizando con estos un acompañamiento especializado y terapéutico, el que es supervisado por un grupo de profesionales.

**Ahora bien, respecto al uso de voluntariados(as), si bien se destaca como una fortaleza el aporte que realizan en la Residencia en su trabajo con los niños y niñas, también se observan nudos críticos, los cuales se detallan en el siguiente apartado.**

## 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y niñas.

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:

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



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

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia, se recomienda el Servicio de Protección Especializada la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter de administración directa/administración delegada que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

### **i) Deficiencias en el proceso de trabajo con voluntarios(as)**

Como fue señalado en el apartado anterior, la Residencia cuenta con un alto número de voluntarios que realizan diversos programas de acompañamiento de los niños y niñas. Si bien se destaca como una fortaleza contar con personal voluntario que aporta a la construcción de rutinas diarias estimulantes, se observan también algunas problemáticas asociadas que es necesario levantar.

En primer lugar, llama la atención que, en ciertos momentos del día, especialmente en la sala de lactantes, había mayor cantidad de voluntarios(as) que personal de la Residencia realizando labores de cuidado, llegando incluso la proporción a 3 voluntarios(as) por un profesional. En este sentido, preocupa no solo que la Residencia dependa de los voluntarios(as) para realizar labores esenciales de cuidado y atención diaria (como alimentación, muda, estimulación, etc.), sino que, en ciertos momentos, llegaba a ser invasiva la cantidad de personas externas que se encontraban realizando algún tipo de actividad. Así, estaban constantemente entrando y saliendo voluntarios(as) de la Residencia, algunos de los cuales iban 1 vez a la semana por una hora, mientras que otros podían ir diariamente y permanecer hasta 4 horas allí. A este respecto, preocupa también el lugar central que ocupan los voluntarios(as) en la Residencia, por sobre las familias de los niños y niñas, quienes mantenían restricciones mucho más elevadas que los voluntarios(as) para realizar visitas. Por ejemplo, las familias deben estar con los niños y niñas en salas especiales para visitas, en horarios limitados, mientras que los voluntarios(as) podían compartir con ellos y ellas durante sus rutinas diarias y realizar todo tipo de labores de cuidado, en horarios mucho más extendidos.

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



Por otra parte, preocupa la rotación de las personas que cuidan a los niños y niñas, así como la exigibilidad de ciertas funciones, puesto que, cuando se trata de voluntarios(as), no existe una relación contractual con la Residencia que permita establecer responsabilidades mínimas como funcionarios(as), ni tampoco asegurar la mantención en el tiempo y continuidad de los vínculos que los niños y niñas requieren, especialmente cuando se encuentran en la primera infancia.

En segundo lugar, preocupa el desconocimiento de la residencia respecto de las labores de los voluntarios(as), puesto que eran programas externos gestionados por una Corporación y también por un médico, y el personal de la Residencia no manejaba en profundidad de qué se trataban los programas y cómo estos funcionaban.

En este sentido, es esencial que toda persona que realice funciones en la Residencia, y especialmente de cuidado directo e intervención con niñas y niños, tenga lineamientos claros de actuación en diversos ámbitos. A su vez, es importante que sean incorporadas en distintas instancias de capacitación y formación continua, respecto de los protocolos de actuación de la Residencia, así como de temáticas relevantes relacionadas a derechos humanos de niñas y niños, desarrollo infantil temprano, trauma, cuidado residencial, entre otros, así como ámbitos específicos relativos a sus funciones. La formación continua es clave para que el personal pueda adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a las niñas y niños, según lo requieran.

A su vez, de conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño<sup>10</sup> (en adelante Convención) y las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños<sup>11</sup> (en adelante Directrices), se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aun, la Observación General N°7 del Comité de los Derechos del Niño (en adelante Comité) señala que en aquellas instituciones responsables de la primera infancia se debe garantizar que el personal que trabaje con niñas y niños, en los sectores públicos y privados- cuenten con cualidades psicosociales adecuadas y tengan preparación profunda y formación permanente, de modo que estén altamente calificado y capacitados para trabajar con ese grupo de edad en

---

<sup>10</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

<sup>11</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117. Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23 y 32



particular. Así también, y para ello, debieran ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada<sup>12</sup>.

**Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- **Generar e implementar, al corto plazo, un plan de inducción y capacitación específica para todos los voluntarios(as) que presenten servicios en la Residencia, que incluya la inducción a las funciones diarias, capacitación respecto de los protocolos del establecimiento y capacitación en temáticas asociadas a primera infancia e institucionalización.**
- **Generar, al corto plazo, un sistema de turnos y horarios de voluntarios(as) en la Residencia que se adecúe a las necesidades y particularidades de los niños y niñas, velando por una cantidad máxima de voluntarios(as) a la vez, de modo que se respete el espacio de los niños y niñas, su derecho a la intimidad y descanso, y el resguardo de sus vínculos primarios.**
- **Incorporar, al corto plazo, capacitaciones a los funcionarios(as) de la Residencia respecto de los voluntariados existentes en la Residencia, presentando en qué consisten, sus objetivos, participantes y periodicidad.**

**A la Residencia, se solicita:**

- **Remitir, al corto plazo, los documentos que regulen el desarrollo de los distintos programas de voluntarios(as), donde sea posible conocer los objetivos, población participante, acciones, responsables y otros detalles respecto al funcionamiento y finalidad de estos.**

**Al Servicio Nacional de Protección Especializada:**

- **Indicar si existen orientaciones, lineamientos y/o requisitos para los voluntariados en residencias de protección de administración directa y delegada y, de ser el caso, remitir dichos documentos.**

---

<sup>12</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.



## ii) Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo

La Residencia cuenta con 25 educadoras de trato directo a la semana, distribuidas en turnos de día y turnos de noche para el cuidado de 31 niños vigentes, de los cuales había 24 presentes en la Residencia, al momento de la visita.

Si bien las Orientaciones Técnicas<sup>13</sup> establecen la necesidad de contar con un educador de trato directo por cada cinco niños y niñas sin control de esfínter o para seis con control de esfínter, razón que en este caso se cumple adecuadamente, este estándar es, a todas luces, insuficiente para poder atender, adecuada y oportunamente, las necesidades físicas, emocionales y afectivas de los niños y niñas en esta crítica etapa del ciclo vital.

Actualmente, la Residencia cuenta con el apoyo de personas voluntarias que cumplen diversas labores de cuidado de los niños y niñas, lo que permite subsanar, en gran medida, la falta de educadores(as) de trato directo, especialmente en la sala de lactantes que es la que se observó con mayor número de voluntarios por día. No obstante, en las salas de niños y niñas mayores, donde había menos o no había voluntarios, se observó a los educadores(as) de trato directo más demandados y con menor capacidad de responder oportuna y adecuadamente a las situaciones que ocurrían con los niños y niñas, como conflictos entre pares, desajustes emocionales y conductuales, alimentación y aseo, entre otras. En este sentido, es crucial evaluar, permanentemente, la necesidad de contar con más personal de trato directo, especialmente en caso de existir nuevos ingresos a la Residencia, y de esta manera, asegurar que el cuidado de las niñas y niños no dependa de la cantidad de voluntarios(as).

Cabe señalar que el Comité señala en su Observación General N°7 que el desarrollo físico, personal y psicológico de las niñas y niños puede ser mejor atendido cuando cuentan con un pequeño número de relaciones estables y afectuosas<sup>14</sup> y destaca que la realización de todos los derechos de las niñas y niños en la primera infancia depende en gran medida de los recursos que se dispongan para su cuidado, incluyendo recursos humanos<sup>15</sup>. En la misma línea, explicita que las instituciones a cargo del cuidado de niñas y niños en la primera infancia deben contar con personal suficientemente numeroso<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> SPE. 2023. Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del programa denominado residencias de protección para lactantes y preescolares. Pág. 43.

<sup>14</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.

<sup>15</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.

<sup>16</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.



Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- **Aumentar, al mediano plazo, la cantidad de educadores(as) de trato directo, sumando una persona adicional por cada sala, priorizando la sala A y la sala C.**

iii) **Inadecuada de infraestructura**

Si bien se habían realizado recientes remodelaciones a baños y habitaciones, mediante proyectos de emergencia, la casa presentaba diversas falencias de infraestructura, muchas de las cuales presentaban riesgos para las personas que allí trabajan y viven.

La vivienda, de dos pisos, no presentaba accesos inclusivos al segundo nivel, donde se encuentran todas las oficinas y sector técnico. La escalera, a su vez, era angosta y empinada. La casa, en general, contaba con varios desniveles, y problemas estructurales en muros, techos y pisos. Todo lo anterior debió haber sido considerado a la hora de seleccionar el inmueble en primer lugar, especialmente considerando que se trata de una residencia para niños y niñas en la primera infancia y un lugar que reúne a múltiples personas diariamente, que realizan allí labores o visitas.

Junto a lo anterior, los pasillos tenían filtraciones de aire desde el patio interior, lo que generaba un gran cambio de temperatura entre las salas y habitaciones que estaban adecuadamente calefaccionadas. Por su parte, la sala de lavandería poseía mala ventilación, y con ello, generaba alta humedad y tenía hongos en el techo. Respecto al patio, los juegos externos estaban en mal estado de mantención, con hoyos grandes en el suelo al costado de las camas saltarinas, lo que era de riesgo para los niños y niñas.

En general, la vivienda requería de mantenciones y reparaciones urgentes, para garantizar un nivel de vida adecuado y el resguardo de los niños y niñas y de los(as) trabajadores(as) y visitas. Tal como disponen las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante Directrices), las niñas y niños deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad<sup>17</sup> y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 90.

<sup>18</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.



**Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- **Incorporar, con urgencia, dentro de los proyectos de emergencia de la Residencia, la mejora en infraestructura en los aspectos señalados en el nudo, colocando especial énfasis en aspectos estructurales de la vivienda y en aspectos de seguridad.**

**A la Residencia, se solicita:**

- **Remitir, al mediano plazo, el siguiente proyecto de emergencia de la Residencia, en el cual se aborden las problemáticas presentadas en el nudo, incluyendo mejoras en aspectos estructurales de la vivienda y en aspectos de seguridad.**

#### **iv) Falta de disponibilidad de Libros de Vida**

La Residencia colocó a disposición del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez los Libros de Vida de los niños y niñas que tenían disponibles, informando que el Servicio de Protección Especializado no había hecho entrega de nuevos Libros de Vida por lo que continuaban usando los que les quedaban de Sename. En este sentido, habían privilegiado trabajar en los libros de aquellos niños y niñas que se encontraban ad- portas de egresar de la Residencia. De esta manera, solo había 7 libros (de un total de 31 vigentes), de los cuales algunos estaban más actualizados que otros.

Al revisar los libros, se pudo observar también que, si bien mantenían variada información sobre la estadía en la Residencia, contaban con muy poca información respecto a sus familias de origen y datos básicos, como lugar de nacimiento, vida previa a la Residencia, etc.). Sumado a ello, los libros que se encontraban trabajados eran solo completados por algunas funcionarias(os) encargados para “mantener la homogeneidad en la escritura del libro”. No obstante, no había participación de otros funcionarios(as) significativos, de los propios niños y niñas ni de sus familias.

Ahora bien, considerando que los Libros de Vida son una forma de expresión del derecho a la identidad, es importante que en éste se resguarde su trayectoria vital completa, con la participación de todas las personas significativas. En este sentido, son una herramienta fundamental en los procesos de intervención de las niñas y niños en cuidado alternativo, y se debe velar por su correcto uso, en términos terapéuticos y de apoyo a los procesos interventivos, y no como mero “recuerdo” del paso por la Residencia.

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



Cabe señalar que las propias Orientaciones Técnicas<sup>19</sup>, incorporan la “Guía para trabajar la historia de vida con niños y niñas(...)”, entregando lineamientos en esta materia.

Considerando todo lo expuesto, es menester tener en plena consideración el derecho los niños y niñas al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención<sup>20</sup> y la Ley de Garantías y Protección Integral<sup>21</sup>, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial.

En este contexto, es esencial promover y facilitar que las niñas y niños conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que les son fundamentales para recordar, mantener y potenciar sus relaciones, así como del uso de herramientas tales como los “Libros de Vida”, la cual es incluso destacada por las Directrices<sup>22</sup>.

### **Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- **Generar, con urgencia, Libros de Vida alternativos, para los niños y niñas que no tienen uno, hasta que el Servicio de Protección Especializada provea los nuevos.**

**Completar, con urgencia, todos los Libros de Vida de los niños y niñas, con toda la información relevante respecto de sus orígenes y paso por la Residencia, y trabajarlos con los propios niños y niñas, sus familias y figuras significativas y personal, como un aspecto central del proceso de intervención individual, durante toda la estadía de los niños y niñas y no solamente previo a su egreso.**

- **Promover y facilitar, en el corto plazo, que las niñas y niños conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a las niñas y niños este tipo de pertenencias, en su ingreso a la residencia y a lo largo de toda su estadía, y que quede registro de ello en sus Libros de Vida.**

### **Al Servicio Nacional de Protección Especializada, se recomienda, nuevamente:**

- **Generar, al mediano plazo, libros de vida para todas las residencias de protección dirigidas a lactantes y preescolares a nivel nacional, ya sea de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, e incorporar su uso en las orientaciones**

---

<sup>19</sup> SPE. 2023. Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del programa denominado residencias de protección para lactantes y preescolares.

<sup>20</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 8.

<sup>21</sup> BCN. Ley N°21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.

<sup>22</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 100.



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



técnicas de los modelos, como una herramienta fundamental en sus procesos de intervención.

### v) **Inadecuado uso de cámaras, sin protocolo que lo regule**

La Residencia cuenta con una red de 43 cámaras de seguridad y se encuentran ubicadas en distintos espacios, incluyendo las habitaciones de los niños y niñas, y algunas graban audio y video. Los monitores estaban en la oficina de la directora, y el encargado de revisarlas era un trabajador social que compartía oficina con ella. Las cámaras tenían un período de grabación de 24 horas, registro que posteriormente es eliminado.

En la entrevista se informó que los(as) funcionarios(as), visitas, niños y niñas y sus familias tenían conocimiento de la existencia de las cámaras dentro de la Residencia. Sin embargo, se debe hacer presente que a las funcionarias de la Defensoría de la Niñez no se les informó de la existencia de éstas ni que grababan con audio en la oficina en que se realizó la entrevista. Junto a lo anterior, **se informó que ni la Residencia ni el Servicio de Protección Especializada cuentan con un protocolo que regule su uso.**

En este sentido, preocupa la existencia de cámaras, sin protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de estas, expone a todas las personas que transitan por la Residencia, y especialmente a los niños y niñas en ámbitos especialmente sensibles e íntimos, como el sueño y el cambio de vestimenta. De este modo, no es posible asegurar que se utilicen únicamente con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y niñas.

Al respecto, cabe recordar que el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que “la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”<sup>23</sup>. Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales<sup>24</sup>, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

En cuanto a normas internacionales, el artículo 11.2 de la Convención dispone que *“nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia”*<sup>25</sup>. Por su parte, y en específica relación a niños, niñas y adolescentes, la Convención sobre los derechos del niño señala, en su artículo 16, que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”* y que *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”*<sup>26</sup>.

<sup>23</sup> Constitución Política de la República de Chile. Artículo 19, N°4

<sup>24</sup> Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada

<sup>25</sup> Convención americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). (1969). Artículo 11.2.

<sup>26</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. Artículo 16

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



Más aún, el Comité en su Observación general N°25 del año 2021, relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, dispone que “la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos” (párrafo 67). En este contexto, indica en el Párrafo 26 que, “los Estados partes deben garantizar la aplicación de mecanismos eficaces de protección digital de los niños...”.

Sobre las medidas que deben garantizar la privacidad de los niños, niñas y adolescentes, en el párrafo 70, agrega que, “los Estados partes deben adoptar medidas legislativas, administrativas y de otra índole para garantizar que la privacidad de los niños sea respetada y protegida por todas las organizaciones y en todos los entornos en que se procesen sus datos...”<sup>27</sup>.

A su vez, respecto de los datos obtenidos por el uso de tecnología, el Comité señala que, “los datos personales de los niños deben ser accesibles únicamente para las autoridades, organizaciones y personas encargadas por ley de procesarlos de conformidad con las debidas garantías, como auditorias periódicas y medidas de rendición de cuentas...”<sup>28</sup>.

Por su parte, la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 34 respecto al Derecho a la honra, intimidad y propia imagen, señala: “Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a su honra, intimidad, propia imagen y reputación. Estos derechos comprenden también la inviolabilidad del domicilio familiar y de la correspondencia, así como el derecho a reserva de las comunicaciones, incluidas las producidas a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, corresponde a los padres y/o madres, representantes legales o quienes los tengan legalmente a su cuidado, la protección de la intimidad y propia imagen de sus hijos si su edad y grado de madurez así lo requiriesen, debiendo escuchar siempre la opinión del niño, niña o adolescente y atendiendo su interés superior, y corresponde al Estado respetar este rol.” Finalmente, cabe señalar que esto ya ha sido observado e informado por la Defensoría de la Niñez múltiples veces, a raíz de visitas realizadas a otras residencias de administración directa y delegada del Servicio de Protección Especializada.

De hecho, la primera recomendación al respecto se envió al Servicio mediante Oficio N°868/2021, con fecha 14 de septiembre de 2021 y luego, entre otras, mediante Oficio N° 559/2022, con fecha 29 de junio de 2022. No obstante, las respuestas no han sido satisfactorias. Mediante Oficio N° 754, de fecha 30 de diciembre de 2021, el Servicio de Protección Especializada señaló que Sename efectivamente no contaba con instructivos ni protocolos relativos a la instalación y uso de cámaras de seguridad y que la recomendación de la Defensoría de la Niñez de generarlos es “un desafío a abordar, de manera de contar al mediano plazo con un lineamiento general”.

---

<sup>27</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 70.

<sup>28</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 73.

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



Posteriormente, sin que esta Defensoría de la Niñez haya visto avances, volvió a recomendar, ante lo cual el Servicio respondió, mediante Oficio N° 226, de fecha 06 de abril de 2022, indicando que se creó un protocolo, el cual está en proceso de validación para posteriormente será formalizado por la autoridad del Servicio de Protección Especializada mediante resolución exenta. A su vez, indicó que estará dirigido solamente a las residencias de administración directa. Esto, a la vez que informó que solo 3 de 29 residencias de administración directa a nivel nacional no cuenta con cámaras instaladas y que más de 115 residencias de organismos colaboradores acreditados si cuenta con cámaras instaladas.

Por lo anterior, lo informado por el Servicio de Protección Especializada resulta del todo insuficiente para dar respuesta oportuna y adecuada a una problemática que reviste tal gravedad. Han pasado 16 meses de la primera recomendación realizada por la Defensoría de la Niñez y aún no existe un documento oficial que regule este crítico aspecto, tampoco se ha dado cuenta de los contenidos de este ni los plazos potenciales para su formalización y, nuevamente, se excluye a los organismos colaboradores de regulaciones que debiesen ser transversales a todas las residencias, permitiendo así que estos continúen operando de manera diferenciada, pese a contar con más del 90% de la oferta residencial nacional. A su vez, en el mencionado Oficio N°559/2022, se realizaron dos recomendaciones al Servicio de Protección Especializada para la formalización del referido protocolo, no obstante, a la fecha del presente informe, no se ha recibido respuesta

En este contexto, lo expresado por esta Defensoría de la Niñez da cuenta del riesgo que hay respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y niñas en la Residencia, mediante grabaciones de video y audio, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad. Además, dado que no existe un protocolo que regule su uso, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes que se realicen se vayan a efectuar con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y niñas por lo que cualquier inadecuado conocimiento y/o divulgación conlleva un peligro al resguardo de su intimidad y una grave vulneración a sus derechos humanos.

En este sentido, no es posible asegurar la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la medida, para el objetivo de protección de los niños y niñas, atendiendo que este se podría alcanzar mediante otros medios, que conlleven menos riesgo y exposición de ellos y ellas y que efectivamente permitan asegurar el resguardo y protección de su derecho la intimidad y privacidad.

**Por lo anterior, al Servicio Nacional de Protección Especializada, se recomienda, nuevamente:**

- **Incorporar, con urgencia, en el protocolo en validación indicado por el Servicio, todos los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 178/2022, de 16 de marzo de 2022, incluyendo que también esté dirigido a residencias administradas por organismos colaborados acreditados.**

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



- **Formalizar e instruir, con urgencia, el uso del protocolo indicado por el Servicio, una vez incluido todo lo recomendado por la Defensoría de la Niñez.**

### **vi) Restricciones en las visitas y vinculación con las familias y figuras significativas**

Durante la entrevista institucional se informó que el régimen de visitas consiste, principalmente, en una visita a la semana por cada niño y niña, dependiendo de la disponibilidad de las familias, con algunas flexibilidades dependiendo del caso. Estas visitas se desarrollan en salas de visita especialmente diseñadas para dicho fin. Si bien las dos salas con las que cuenta la Residencia están muy bien equipadas, resulta insuficiente que estas solo se puedan realizar en un único espacio, no permitiendo que las familias, conforme al proceso interventivo realizado, puedan formar parte de las actividades cotidianas de los niños y niñas, en otros espacios de la Residencia. Más aún, tampoco se favorece que puedan formar parte de actividades especiales, festividades y celebraciones de los niños y niñas, ni que estas puedan, a su ingreso y durante toda la estadía de los niños y niñas en la Residencia, hacerles entrega de pertenencias personales de valor simbólico y emocional.

Al respecto, preocupa también la diferencia que se genera en cuanto a los voluntarios que realizan labores en la Residencia, quienes mantienen un contacto mucho más frecuente y extendido con los niños y niñas, así como tienen permitido estar con ellos y ellas en las distintas salas y habitaciones, y realizar labores de cuidado diario como alimentación, baño, muda, entre otras. Todo esto, no ocurriría, en cambio, con las familias y figuras significativas de los niños y niñas.

En virtud de lo anterior, resulta del todo insuficiente el régimen de visitas considerando que la Residencia debiese favorecer y potenciar los procesos de revinculación familiar, los que son esenciales para reducir al mínimo posible la estadía de las niñas y niños en contexto residencial y permitir, de ser posible, su pronta reunificación familiar. En este sentido, y no existiendo un justificado impedimento para ello, la Residencia debería propiciar la comunicación y contacto fluido y permanente de las niñas y niños con personas de su familia nuclear y extendida, y con otras personas significativas. Esto, en distintos horarios - laborales y no laborales-, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos, de modo de entregar la mayor oportunidad a las familias para participar de dichas instancias. Junto a lo anterior, debe existir plena flexibilidad para que pueden visitar a las niñas y niños en fechas importantes, como cumpleaños y otras celebraciones, independientemente si corresponde o no a un día u horario de visita, previamente definido.



Al respecto, las Directrices refuerzan la importancia de fomentar el contacto y la información entre las niñas y niños en cuidado residencial y sus familias y otras personas cercanas a ellas y ellos<sup>29</sup>, lo que es fundamental para garantizar su derecho a mantener sus vínculos familiares cuando han ocurrido situaciones de separación (artículo 9), conforme lo establece la Convención<sup>30</sup>.

**Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- **Generar, al corto plazo, un régimen de visitas adaptado a las características y necesidades de cada niña y niño, que contemple la mayor apertura y flexibilidad para fomentar, siempre que sea posible y que no exista impedimento justificado para ello, la comunicación e interacción constante con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera de la Residencia. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos. Para lo anterior, revisar y ajustar en Protocolo de Visitas.**
- **Reforzar, promover y garantizar, al corto plazo, la continuidad de las relaciones y vínculos de las niñas y niños con sus familias y otras figuras significativas, incorporándoles en ámbitos de su rutina diaria y actividades y celebraciones especiales, o hablándole a las niñas y niños sobre ellos cuando la comunicación o contacto directo no sea posible. A su vez, de deben facilitar y potenciar las videollamadas cuando no se pueda realizar el contacto presencial, procurando que ello sea complementario a las visitas y no un reemplazo de estas.**

#### **vii) Limitada aplicación del enfoque transversal de género**

Si bien la Residencia se hace mención a que el enfoque transversal de género se aplica plenamente, esto se observa limitadamente en la práctica. Al respecto, llama la atención que las habitaciones de los niños y niñas, que están separadas en virtud de género, están acondicionadas de modo tal que refuerzan sesgos y estereotipos, como, por ejemplo, en los colores y la decoración utilizada. Junto a lo anterior, este se refleja también en el vestuario de los niños y niñas.

Es fundamental erradicar, lo más tempranamente posible, todo tipo de estereotipos de género que limitan a las niñas y niños y que generan y perpetúan la discriminación y desigualdad. En este sentido, no solo no se deben normalizar estas acciones y prácticas, sino que se debe

---

<sup>29</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.

<sup>30</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 9 y 31.



activamente promover, con los actores, incluidas las niñas y niños, su cuestionamiento y transformación. En esta línea, cabe hacer presente que no basta con mencionar y definir el enfoque de género, sino que se requiere que la Residencia pueda operacionalizar estos enfoques, orientados por el Servicio de Protección Especializada, conforme a lo señalado en su mandato legal<sup>31</sup>.

De esta manera, la Ley N°21.430, que crea el Sistema de Garantías y Protección integral a la Niñez y Adolescencia en Chile, señala en su artículo 13, sobre perspectiva de género, que, “*Los órganos del Estado deben introducir la perspectiva de género en el desarrollo, puesta en práctica y evaluación de las medidas que adopten en relación con los niños, niñas y adolescentes, de modo que, en todas las políticas públicas, actuaciones, servicios y programas dirigidos a ese sector poblacional se tome en consideración la variable del género*”.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- **Generar, con urgencia, acciones tendientes a operacionalizar, en la vida diaria de los niños y niñas, el enfoque transversal de género, incluyendo los elementos mencionados en el nudo, como vestimenta y decoración, así como todo otro ámbito de desarrollo e identidad de los niños y niñas.**

## 10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

## 11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, adicionales a las recomendaciones entregadas mediante la remisión del presente informe a los órganos correspondientes, y su respectivo seguimiento.

KTI/SSV

Fecha de elaboración del informe: octubre, 2023

---

<sup>31</sup> BCN. 2021. Ley N° 21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Artículo 4.