

PROTOCOLO DE VISITAS A DEPENDENCIAS DÓNDE SE ENCUENTRAN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO CUIDADO DEL ESTADO

Defensoría de los Derechos de la Niñez

Año de creación: 2020

Elaborado por: Área de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado
del Estado, Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial

Versión: N°4

Año versión: 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. MECANISMO DE MONITOREO DE DERECHOS.....	2
2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MECANISMO.....	2
2.2. OBJETIVOS DEL MECANISMO.....	4
3. METODOLOGÍAS DE VISITAS.....	5
3.1. PRINCIPIOS RECTORES EN LAS VISITAS.....	5
3.2. TIPOS DE VISITAS.....	7
3.3. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS.....	9
3.4. METODOLOGÍAS DE VISITAS.....	10
3.5. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITAS.....	21
3.6. METODOLOGÍAS DE SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	26
4. ANEXOS.....	31
4.1. ANEXO N°1. SÍNTESIS DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN EN VISITAS.....	31
4.2. ANEXO N°2. SÍNTESIS DE LOS PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE VISITAS.....	33
4.3. ANEXO N°3. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN VISITAS.....	34

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

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(as) niños, niñas y adolescentes en el territorio nacional, siendo de especial prioridad quienes que se encuentran bajo cuidado del Estado.

Es por esto que la institución cuenta con un “Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado” (en adelante “Mecanismo de Monitoreo de Derechos” o “Mecanismo”). Este tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y de cuidado de niños, niñas y adolescentes que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez realiza diversas labores, entre ellas, visitar dependencias en las cuales permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, entendido esto en un sentido amplio. En este contexto, se presenta, a continuación, el “Protocolo de visitas a dependencias donde se encuentran niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado” (en adelante “**Protocolo de Visitas**”), que constituye el documento pilar que orienta esta función.

2. MECANISMO DE MONITOREO DE DERECHOS

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MECANISMO

El Mecanismo de Monitoreo de la Defensoría de la Niñez es un sistema permanente e integral para observar y dar seguimiento al ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, a nivel nacional.

Su creación encuentra sustento normativo en múltiples facultades y atribuciones de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquellas contenidas en el artículo 4° letra f) y el artículo 15° letra f) de la Ley N°21.067, que indican que la institución deberá:

- Visitar dependencias en las cuales permanezcan niños, niñas y adolescentes privados de libertad, en su sentido amplio, con el objetivo de conocer las condiciones en las que se encuentran y velar por que se protejan sus derechos humanos [Art. 4, letra f)].
- Realizar una cuenta pública e informar, entre otros aspectos, la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en centros de privación de libertad y centros residenciales de protección, reciban o no recursos del Estado [Art. 15, letra f)].

A su vez, se complementa, principalmente, con lo contenido en el artículo 4° letras d), e), h) e i) de la Ley N°21.067, que señala que también deberá:

- Intermediar o servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, cuando se tome conocimiento de posibles vulneraciones a tales derechos [Art. 4, letra d)].
- Requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando se tome conocimiento de posibles vulneraciones a tales derechos [Art. 4, letra e)].

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- Emitir informes y recomendaciones que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes [Art. 4, letra h)].
- Elaborar un plan para observar y hacer seguimiento a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, así como de personas jurídicas y organizaciones que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes o que, con sus acciones, puedan afectar tales derechos [Art. 4, letra i)].

Respecto a la definición de “privación de libertad”, el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, indica que la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de visitar dependencias en las cuales se encuentran niños, niñas y adolescentes *privados de libertad*, en los términos dispuestos por el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

En relación con ello, el referido Protocolo Facultativo 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 o privada de la cual no pueda salir libremente*” (artículo 4.2). En la misma línea, indica que se observará cualquier lugar “*donde se encuentren o pudieran encontrarse personas privadas de su libertad, bien por orden de una autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito (en adelante denominado lugar de detención)*” (artículo 4.1).

Lo anterior se puede complementar con lo establecido en la Ley N°21.154, que designa al Instituto Nacional de Derechos Humanos como Mecanismo de Nacional de Prevención contra la Tortura, que entrega las siguientes definiciones:

- *Privación de libertad: cualquier forma de arresto, detención, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, custodia o cualquier otra medida que impida el libre desplazamiento físico de una persona, ya sea por orden de una autoridad pública o con su consentimiento expreso o tácito, en una institución pública o privada [Art. 2, letra c)]*
- *Lugar de privación de libertad: todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieran encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente [Art. 2, letra d)].*

No obstante, cabe hacer presente que la Defensoría de la Niñez ha preferido utilizar, indistintamente, el término “bajo cuidado del Estado”, con el objeto de destacar la obligación y responsabilidad del Estado de Chile en el cuidado y la protección reforzada del grupo de niños, niñas y adolescentes, debido a su situación de especial vulnerabilidad.

Considerando lo anterior, el Mecanismo contempla, principalmente, los siguientes lugares o circunstancias en las que se pueden encontrar un niños, niñas y adolescentes privados(as) de libertad, bajo cuidado y/o custodia estatal: residencias de protección, centros de privación de libertad, familias de acogida, centros de atención cerrada en salud mental y/o de consumo problemático de alcohol y drogas, secciones materno-infantiles de centros penitenciarios femeninos, casas de acogida para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, albergues, comisarías, vehículos policiales, entre otros.

Junto a la Ley N°21.067 que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, el Mecanismo encuentra sustento normativo, a nivel nacional, en la Ley N°21.430, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, puesto que forma parte de la institucionalidad de este Sistema, y también cumple un rol supervigilante del conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social de los niños, niñas y adolescentes, conforme lo establece la referida ley. Más aún, el artículo 51 de la ley señala el deber de protección reforzada que tiene el Estado respecto de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos y adolescentes en conflicto con la ley.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

A nivel internacional, la función de vigilar el cumplimiento de las obligaciones internacionales que pesan sobre el Estado por parte de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos se encuentra recogida en las Observaciones Generales N° 2 y N° 5 del Comité de los Derechos del Niño. La primera, referida al papel de las instituciones nacionales independientes de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño, la contempla como un rol clave¹. La segunda, que versa sobre medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño la contextualiza como una forma de avanzar en la implementación doméstica de los derechos de infancia².

2.2. OBJETIVOS DEL MECANISMO

OBJETIVO GENERAL

Monitorear las condiciones de vida y situación de derechos de niños, niñas y adolescentes que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar y aplicar diversas metodologías e instrumentos de recolección y procesamiento de información, primaria y secundaria, para conocer el panorama general y específico de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado y hacer seguimiento a sus condiciones de vida y situación de derechos.
- Promover la participación efectiva e incidente de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, a través de distintas metodologías, para recoger sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, y difundir la información recopilada con niños, niñas y adolescentes y con adultos.
- Realizar visitas y observaciones a lugares en donde se encuentran niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, a fin de conocer sus condiciones de vida y situación de derechos.
- Gestionar requerimientos de atención de casos relativos a niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.
- Promover y difundir los derechos de los cuáles son titulares niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, con niños, niñas y adolescentes, funcionarios(as) públicos y privados y la ciudadanía, en general.
- Publicar y difundir información relativa a la situación de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, a través de distintas instancias y medios, a fin de incidir en el resguardo y efectivización de sus derechos.
- Mantener una coordinación interinstitucional permanente con distintos actores vinculados.

Cabe señalar que el Mecanismo se ha ido construyendo de manera progresiva y está en constante revisión, actualización y mejora, para cumplir cabalmente con sus objetivos.

Institucionalmente, todas las unidades y sedes regionales realizan labores que se enmarcan en el Mecanismo, según sus respectivas competencias y labores. Es el Área de Monitoreo de Derechos de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado (en adelante “Área de Monitoreo de Derechos”), perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, la responsable de liderar su planificación y ejecución nacional, siendo las sedes regionales contrapartes técnicas durante todo el proceso (ver Anexo N°3).

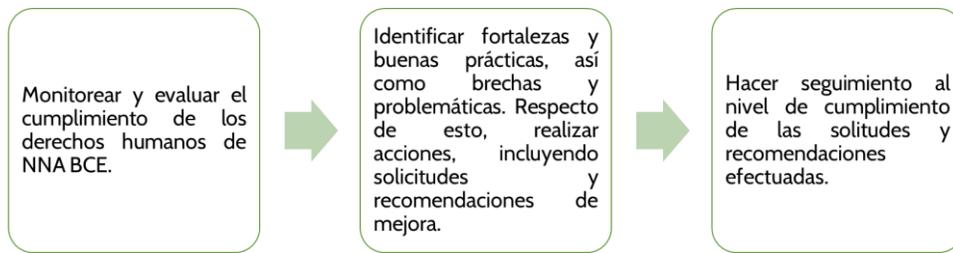
El proceso transversal que subyace a los distintos objetivos del Mecanismo, se sintetiza en la figura a continuación.

¹ Comité de los Derechos del Niño. (2002). Observación General N° 2. Párrafo 25.

² Comité de los Derechos del Niño. (2003). Observación General N° 5. Párrafo 27.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Figura 1. Proceso Transversal del Mecanismo de Monitoreo.



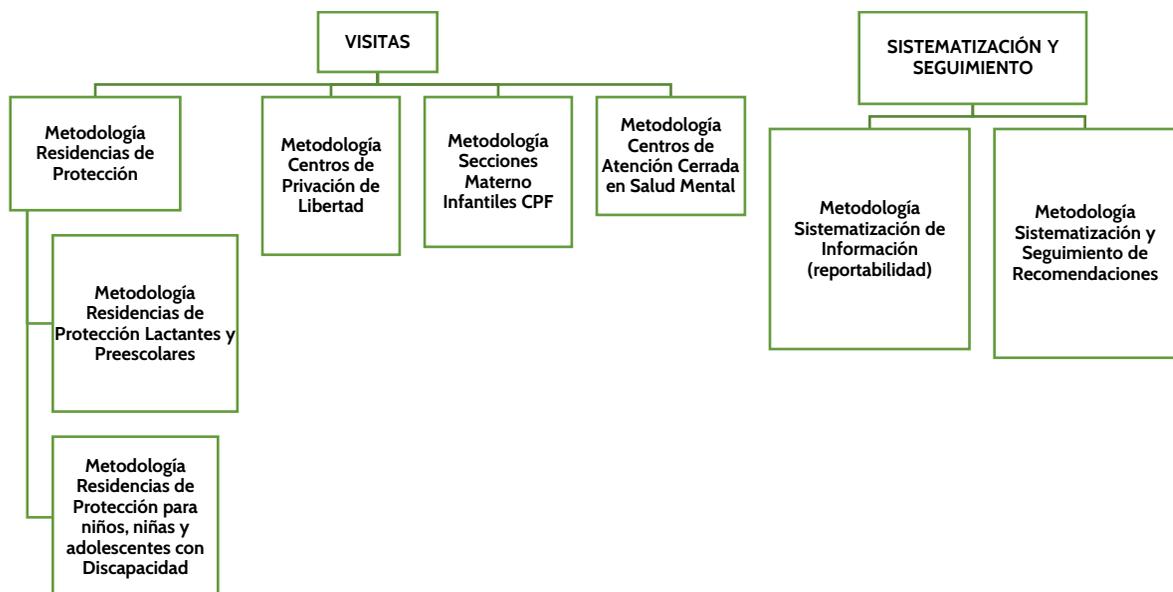
3. METODOLOGÍAS DE VISITAS

Dado que la facultad de monitoreo incluye distintos tipos de lugares y contextos en que niños, niñas y adolescentes se puedan encontrar bajo cuidado del Estado, uno de los mayores desafíos para la Defensoría de la Niñez es contar con una variedad de metodologías de levantamiento de información, que sean pertinentes y adecuadas a las diversas características, necesidades y situaciones de niños, niñas y adolescentes, y que, además, permitan su participación activa y segura en el proceso.

A su vez, es fundamental contar con metodologías para la sistematización de la información recopilada, y que permitan hacer un seguimiento eficiente y efectivo a las recomendaciones entregadas, para poder evaluar su nivel de cumplimiento.

Las distintas metodologías existentes a la fecha, se muestran en la figura a continuación.

Figura 2. Metodologías de Levantamiento, Sistematización y Seguimiento de Información



Para estas metodologías, existen protocolos de actuación e instrumentos de levantamiento, sistematización y seguimiento de información, tanto transversales como específicos.

3.1. PRINCIPIOS RECTORES EN LAS VISITAS

A continuación, se detallan los principios que fundamentan y orientan la función de visitas, así como la actuación del equipo de profesionales que participan de dichos procesos.

Respecto de los(as) niños, niñas y adolescentes:

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- **Interés Superior del Niño³**

En todo momento, se debe velar estrictamente por el resguardo del interés superior de los(as) niños, niñas y adolescentes, entendiendo por este la máxima realización y efectivización de sus derechos humanos, en su situación particular. Todas las acciones y medidas que se adopten deben estar orientadas al bienestar de los(as) niños, niñas y adolescentes y al pleno ejercicio y goce de sus derechos.

- **No Discriminación⁴**

En todo momento, se debe prevenir y evitar cualquier forma de discriminación, ya sea por motivos de sexo, género, clase social, etnia, o cualquier otra condición física, social o material, propias de los(as) niños, niñas y adolescentes o de sus progenitores, familia, cuidadores o representantes legales. A su vez, se debe actuar con respeto y pertinencia, adecuando los procesos, acciones y medidas a las características, necesidades y contextos particulares de los(as) niños, niñas y adolescentes.

- **Participación⁵**

En todo momento, se debe promover y facilitar la participación efectiva, incidente, informada y voluntaria de los(as) niños, niñas y adolescentes, para conocer sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes. En ello, se debe asegurar su libertad de expresión y su opinión debe ser debidamente considerada, de acuerdo con su edad y etapa del desarrollo, en todas las acciones y medidas que les afecten y que se adopten. A su vez, se deben generar estrategias y mecanismos de devolución de los resultados de su participación.

- **Confidencialidad⁶**

En todo momento, se debe guardar estricta confidencialidad respecto de toda información personal y/o de carácter sensible⁷ recopilada, especialmente de aquella que permita la identificación de un(a) niños, niña y adolescente. A su vez, la participación de los(as) niños, niñas y adolescentes en entrevistas, encuestas y otras metodologías de levantamiento de información debe ir siempre acompañada de su autorización mediante la firma previa de asentimientos informados, en los cuáles se explica de manera clara, sencilla y adaptada a su edad, etapa del desarrollo y características particulares, el principio de confidencialidad y el alcance de este.

- **Protección⁸**

En todo momento, se debe velar por la seguridad y el bienestar de los(as) niños, niñas y adolescentes, siendo especialmente relevante prevenir riesgos y represalias que pudieran

³ Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 3; Comité de los Derechos del Niño. (2013). Observación General N° 14.

⁴ Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 2; Comité de los Derechos del Niño. (2014). Observación General N° 18.

⁵ Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 12; Comité de los Derechos del Niño. (2009). Observación General N° 12.

⁶ Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 16.

⁷ De acuerdo a la Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada en su art. 2 letras f) y g), serán “datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables” mientras que datos sensibles serán “aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.”; se puede consultar, además, UNICEF (Argentina, 2017) Comunicación, Infancia y Adolescencia. Guía para Periodistas “Protección de Datos”, p. 25

⁸ Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 19; Comité de los Derechos del Niño. (2011). Observación General N° 13.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

resultar del proceso. A su vez, se debe denunciar oportunamente aquellos hechos constitutivos de delito que afecten a un(a) niño, niñas y adolescente, y de los que tome conocimiento u observe, además de ejecutar acciones y medidas que correspondan para su plena protección.

Respecto del Equipo de Profesionales Visitantes u Observadores:

- **Probidad y Diligencia**

En todo momento, se debe actuar con integridad, respeto y sensibilidad. A su vez, se debe actuar con oportunidad y celeridad, realizando acciones y medidas pertinentes, dentro de los plazos comprometidos y/o requeridos.

- **Independencia**

En todo momento, se debe actuar conforme al carácter autónomo de la Institución, manteniendo la independencia y respondiendo únicamente al interés superior de los(as) niños, niñas y adolescentes y a las normas y estándares vigentes y aplicables.

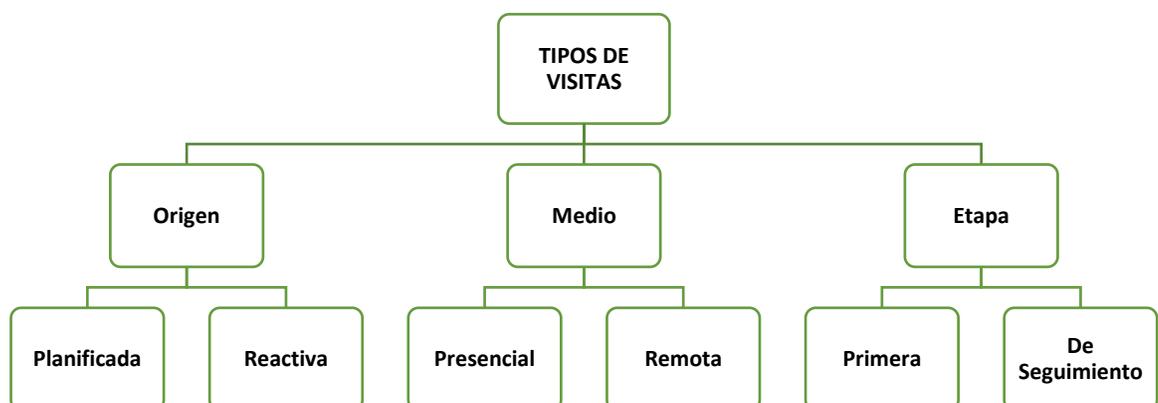
- **Transparencia**

En todo momento, se debe cumplir las obligaciones de transparencia de la información que son aplicables, velando por el resguardo de la privacidad, intimidad y del interés superior de los(as) niños, niñas y adolescentes, así como de su protección reforzada.

3.2. TIPOS DE VISITAS

Los tipos de visitas se pueden distinguir de acuerdo con su origen, medio de ejecución y etapa del proceso, como se muestra en la figura a continuación.

Figura 3. Tipos de Visitas



SEGÚN EL ORIGEN

- **Planificada**

Las visitas planificadas son aquellas que el Área de Monitoreo de Derechos programa con antelación, en el marco de la Planificación Anual y de la calendarización general, priorizando

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

ciertos establecimientos o dependencias de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad (ver apartado 3.3.). Esta planificación anual -independiente de potenciales modificaciones-, es autorizada, a comienzos de cada año, por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

- **Reactiva**

Las visitas reactivas son aquellas que no se encuentran programadas en la calendarización anual, y que se llevan a cabo frente a situaciones contingentes de las cuales se toma conocimiento⁹ y frente a las cuales se vuelve necesario acudir de manera urgente a un establecimiento o dependencia, cuando existe un riesgo inminente para el bienestar y/o la vida de niños, niñas y adolescentes. Los antecedentes son evaluados y ponderados por el Área de Monitoreo de Derechos y el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y es autorizada por éste(a) último(a) y por el(la) Defensor(a) de la Niñez.

SEGÚN EL MEDIO DE EJECUCIÓN

- **Presencial**

Por regla general, las visitas se efectúan de manera presencial, exigiendo el apersonamiento del equipo de profesionales al establecimiento en cuestión, para la observación directa de las condiciones de los(as) niños, niñas y adolescentes en dicho lugar, así como la aplicación presencial de los instrumentos para el levantamiento de información tanto con niños, niñas y adolescentes, como con funcionarios(as) y otros actores relevantes.

- **Remota**

En casos excepcionales en que, por razones de salud pública, por disposiciones de orden público u otras situaciones calificadas, se haga imposible acudir de forma presencial a un establecimiento, la primera visita a dicho lugar se podrá realizar de forma remota. En el caso de las visitas de seguimiento, se evaluará caso a caso la necesidad de acudir de manera presencial o remota, conforme a los antecedentes previos y la gravedad y alcance de los nudos identificados, así como la posibilidad de evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones por vía remota.

Para la realización remota, se deben necesariamente adecuar y adaptar los distintos instrumentos de levantamiento de información, de modo que estos puedan aplicarse por medios virtuales, manteniendo las garantías de calidad, seguridad y confidencialidad. En todo aquello que es compatible con la modalidad remota, aplica lo dispuesto para la modalidad presencial.

SEGÚN LA ETAPA

- **Primera**

Las primeras visitas son aquellas en que se acude a un establecimiento por primera vez, con el objetivo de conocer su funcionamiento y las condiciones de vida, cuidado y atención de los(as) niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran. Esta puede ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo a lo dispuesto anteriormente.

- **De Seguimiento**

⁹ Por ejemplo, a través de requerimientos ingresados a la institución, información difundida en medios de comunicación, información entregada por otras instituciones, etc.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Las visitas de seguimiento son aquellas en que se acude a un establecimiento previamente visitado, con el objetivo de hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de la primera visita, para evaluar su estado de cumplimiento. Esta puede ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo a lo dispuesto anteriormente.

3.3. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS

A comienzos de cada año, el Área de Monitoreo de Derechos elaborará una **programación general anual** de las visitas planificadas para el resto del año, incluyendo primeras y de seguimiento, teniendo en consideración el presupuesto institucional. Esta propuesta debe ser revisada por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y aprobada por la el(la) Defensor(a) de la Niñez.

Al elaborar la propuesta, el Área de Monitoreo de Derechos deberá integrar la participación de las sedes regionales, quienes aportarán a dicha selección en razón de su conocimiento de cada territorio. Para esto, el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial citará a una jornada ampliada, a principios de cada año, en la cual cada sede regional expondrá sus propuestas de visita y respectivos fundamentos. Tanto las propuestas de cada sede regional, como la programación final convenida, se hará sobre la base de focos prioritarios definidos para cada año en particular, así como de la evaluación de criterios de criticidad y representatividad, que se describen a continuación. A su vez, participará la Unidad de Estudios y Estadísticas, quienes brindarán información considerada en la programación general anual, como indicadores administrativos de desempeño de establecimientos, informes de supervisiones externas, observaciones de organismos nacionales e internacionales, entre otros.

CRITERIOS DE REPRESENTATIVIDAD

Se debe procurar alternar establecimientos de distinta modalidad, público objetivo y tipo de administración, para garantizar la cobertura de distintos lugares en que permanezcan niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. A su vez, se debe procurar que estos se encuentren ubicados en distintas zonas geográficas del país, incluyendo zonas urbanas y rurales, así como territorio insular y continental.

CRITERIOS DE CRITICIDAD

Se deben priorizar los establecimientos o dependencias a visitar, de acuerdo con su nivel de criticidad, lo que se evalúa considerando los siguientes factores:

- Que presenten antecedentes de denuncias sobre vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Que cuenten con alertas en redes sociales y medios de comunicación sobre situaciones críticas ocurridas.
- En las que otras instituciones y mecanismos observadores, en la realización de sus visitas, supervisiones o fiscalizaciones, hayan detectado graves falencias.
- Donde permanezcan niños, niñas y adolescentes en situación de especial vulnerabilidad por diversas causas, tales como edad, género, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios y/o migrantes; o donde exista alto consumo problemático de sustancias, estadía con población adulta, condiciones de hacinamiento, entre otras.
- Que no reciban monitoreo, supervisión o fiscalización continua por parte del ente a cargo, del Poder Judicial u otros órganos especializados en niñez y adolescencia.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- De las que se tenga conocimiento de buen funcionamiento y buenas prácticas que se puedan replicar.

La programación general anual se encontrará contenida en el documento de Planificación Anual del Área de Monitoreo de Derechos, y solamente el(la) Defensor(a) de la Niñez y Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial conocerán en detalle las dependencias específicas que se pretende visitar, con el objeto de resguardar que se realicen sin previo aviso. Por su parte, se informarán con una anticipación ideal de un mes a la sede regional correspondiente, de manera que puedan contar con el tiempo necesario para realizar las gestiones administrativas y de preparación de cada visita.

Cabe señalar que la programación anual podrá ser modificada atendiendo a situaciones contingentes que lo ameriten. En este sentido, se podrá realizar una visita reactiva cuando ocurran hechos que impliquen la necesidad de acudir urgentemente a algún establecimiento o dependencia, sea a solicitud del(la) Defensor(a) de la Niñez, Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o a propuesta del Área de Monitoreo de Derechos y/o sedes regionales, con la aprobación del(la) Defensor(a) de la Niñez. En este caso, la programación de las visitas planificadas se podrá ver afectada con el reemplazo de algunas de las previstas o la realización de una adicional.

3.4. METODOLOGÍAS DE VISITAS

3.4.1. OBJETIVOS DE LAS VISITAS

OBJETIVO GENERAL

Conocer las condiciones de vida y situación de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, a través del monitoreo y la observación directa, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la mayor efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares en la materia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar visitas inspectivas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.
- Garantizar la participación efectiva e incidente de los(as) niños, niñas y adolescentes en las visitas, a través de distintas metodologías, para conocer y recoger sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, y promover que estas sean tomadas en cuenta en la toma de decisiones.
- Denunciar vulneraciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes detectadas en las visitas, así como efectuar otras acciones administrativas y/o judiciales, según corresponda, para su oportuna y efectiva protección.
- Emitir informes y otros documentos, de acceso público y/o restringido, con los hallazgos de las visitas, así como recomendaciones y solicitudes a los órganos e instituciones que corresponda, para subsanar los nudos críticos identificados.
- Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de las visitas, monitoreando su debida implementación.

3.4.2. DEPENDENCIAS A VISITAR

Como se menciona anteriormente, el Mecanismo contempla, principalmente, los siguientes lugares o circunstancias en las que se pueden encontrar niños, niñas y adolescentes privados(as) de libertad, bajo cuidado y/o custodia estatal: residencias de protección, centros de privación de libertad,

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

familias de acogida, centros de atención cerrada en salud mental y/o de consumo problemático de alcohol y drogas, secciones materno-infantiles de centros penitenciarios femeninos, casas de acogida para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, albergues, comisarías, vehículos policiales, entre otros.

No obstante, la metodología de visitas abarca, prioritariamente, residencias de protección (tanto administradas de forma directa por el Servicio de Protección Especializada, como por sus organismos colaboradores acreditados y por coadyuvantes¹⁰), centros de privación de libertad (de internación provisoria y de régimen semi cerrado y cerrado), familias de acogida, centros de atención cerrada en salud mental y/o de consumo problemático de alcohol y drogas, y secciones materno-infantiles de centros penitenciarios femeninos¹¹.

Por su parte, los lugares en que niños, niñas y adolescentes se encuentren bajo la custodia Estatal, como comisarías y vehículos policiales, así como lugares de tránsito que no contemplen un modelo de intervención específico respecto a niños, niñas y adolescentes, como albergues y casas de acogida para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, entre otros, serán objeto de observación y seguimiento mediante otras metodologías, lideradas por el Área de Protección de Derechos, perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, de la Defensoría de la Niñez.

3.4.3. EQUIPO DE PROFESIONALES

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO Y RESPONSABILIDADES GENERALES

Las visitas se deben realizar, en general, por un mínimo ideal de 3 a 4 profesionales¹², sin embargo, la cantidad óptima depende y se decide, caso a caso, según el tipo de visita, tipo de dependencia, la cantidad de niños, niñas y adolescentes, entre otros factores. Es fundamental, además, priorizar y garantizar, en lo posible, la interdisciplinariedad del equipo, de modo que este se componga por profesionales abogados(as) y del área psicosocial.

A su vez, si las circunstancias lo ameritan, se pueden integrar profesionales externos a la Defensoría de la Niñez, lo que se evalúa caso a caso, atendiendo a las necesidades y requerimientos de cada visita en particular. Así también, se puede determinar que la visita en concreto sea realizada en conjunto con otras instituciones, como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, el Mecanismo de Prevención contra la Tortura, la Defensoría Penal Pública, el Poder Judicial, entre otras. Estas visitas son coordinadas y preparadas por el equipo de profesionales, de manera oportuna.

Todas las visitas, a nivel nacional, tendrán un(a) profesional del Área de Monitoreo de Derechos como encargado(a) y, cuando estas se realicen en la Región Metropolitana, parte o la totalidad del Área integrará el equipo de profesionales visitantes, pudiendo incorporarse además otro profesional de la unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, de ser necesario. En cuanto a las visitas que se realicen en otras regiones del país asistirán, junto al Área de Monitoreo de Derechos, uno o dos profesionales de la sede regional correspondiente, quien(es) deberá(n) prestar apoyo técnico al encargado(a) durante todo el proceso de visita.

ROLES Y FUNCIONES ESPECÍFICAS

Los roles y funciones que deben cumplir durante la visita los(as) miembros del equipo de

¹⁰ Cabe señalar que la Ley N° 21.302 que Crea el Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia establece, en el artículo tercero de las disposiciones transitorias, que los organismos coadyuvantes deberán acreditarse dentro del plazo de un año de la entrada en vigencia de la Ley. En este sentido, al término de dicho plazo, dejarán de existir los organismos coadyuvantes y solo habrá organismos colaborados acreditados del Servicio.

¹¹ Durante el año 2022 se realizaron dos visitas a estas secciones, no obstante, en dicho momento se utilizó una metodología provisoria, correspondiente a una "Misión de Observación".

¹² En el caso de que se realicen encuestas a niños, niñas y adolescentes, se deberá contar con un mínimo de 4 profesionales.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

profesionales son los siguientes:

- **Encargado(a) de visita:** cada visita, independiente de la metodología utilizada, tiene un(a) profesional encargado(a) (labor complementaria y no excluyente con las funciones de levantamiento de información como integrante del equipo de profesionales), quien es el(la) responsable de gestionar y supervisar su preparación, ejecución y todas las acciones posteriores a esta. En concreto, la persona encargada debe gestionar y supervisar la adecuada preparación de todos los documentos e instrumentos necesarios para efectuar la visita y debe coordinar los aspectos administrativos que se requieren (solicitudes, alojamiento y transporte, permisos especiales, entre otros). También debe gestionar y supervisar que se realicen todas las denuncias, oficios u otras acciones derivadas de la visita, así como mantener la respectiva Carpeta de Visita actualizada, con la totalidad de los documentos que correspondan. A su vez, es quien firma el Acta de Visita y la persona responsable de elaborar el Informe Final de Visita, con las recomendaciones y solicitudes, así como el Oficio¹³ remitido del mismo, a las instituciones correspondientes. También deberá subir el Informe Final al mini sitio web del Mecanismo. La persona encargada de la visita es siempre un(a) profesional de la sede central, independiente de si la visita se realiza en la Región Metropolitana o en cualquier otra región del país. La elección de este(a) profesional es consensuada por el equipo, priorizando la alternancia de este rol.
- **Responsables del levantamiento de información con Dirección y/u otros(as) funcionarios(as):** cada visita, independiente de la metodología utilizada, debe tener profesionales responsables de realizar el levantamiento de información institucional, mediante la aplicación de instrumentos a la Dirección del establecimiento y/u otros(as) funcionarios(as), de ser requerido. Deben ser, idealmente, 2 profesionales quienes efectúen esta labor, de modo que uno(a) se pueda abocar a recabar información y el(la) otro(a) al registro de esta. Dependiendo de la metodología utilizada, los instrumentos que se aplican incluyen la Ficha Institucional, las Pautas de Entrevistas a Funcionarios(as) y los Cuestionarios a Funcionarios(as). Todos los(as) profesionales en este rol deben digitalizar o, en su caso cargar, oportunamente, la información de los documentos e instrumentos utilizados, en la Carpeta de Visita respectiva.
- **Responsables del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes:** corresponde a quienes aplican las Pautas de Entrevistas a niños, niñas y adolescentes y los Cuestionarios a niños, niñas y adolescentes, en el marco de la Metodología de Visitas Generales, según los protocolos específicos establecidos para ello¹⁴. Se sugiere que 1 a 2 profesionales efectúen esta labor, ya sea en conjunto o por separado, según se estime para cada una de las visitas. En el caso de la Metodología de Visitas a Primera Infancia, el levantamiento de información consiste en la observación directa de los(as) niños(as) en base a la aplicación de una Pauta de Indicadores, y debe ser realizada por al menos 2 profesionales, pudiendo participar la totalidad del equipo en esta labor. Los(as) profesionales encargados(as) del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes deben ser preferentemente psicólogos(as) o trabajadores(as) sociales con conocimientos y experiencia en niñez y vulneración de derechos, así como en entrevistas no revictimizantes, pudiendo ser también otros(as) profesionales de las ciencias sociales, como abogados(as), que cuenten con dichos conocimientos y experiencia pertinente. En este sentido, es clave la formación de los(as) profesionales que realicen esta labor, para lo cual se debe garantizar que cuenten con el perfil y competencias correspondientes. Los(as) profesionales en este rol deben digitalizar

¹³ Así como también otro tipo de oficios, por ejemplo, para solicitar información o para informar y poner en conocimiento, según corresponda para cada visita.

¹⁴ Ver "Protocolo de Levantamiento de Información con niños, niñas y adolescentes" y "Protocolo de Contención Emocional y Manejo de Situaciones Críticas".

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

oportunamente o, en su caso, cargar en la Carpeta de Visita respectiva, la información de los documentos e instrumentos utilizados.

- **Responsables de la observación:** en cada visita, independiente de la metodología utilizada, la totalidad del equipo de profesionales debe participar del recorrido y registrar lo observado en la Ficha de Observación del Establecimiento. A su vez, la totalidad o algunos(as) integrantes especialmente encargados(as) al efecto, deberán tomar registro fotográfico del recorrido, en lo que sea relevante. Todos(as) los(as) profesionales deben digitalizar o, en su caso cargar oportunamente, en la Carpeta de Visita respectiva, la fotografías e información de los instrumentos utilizados.
- **Profesional de enlace:** en cada visita, independiente de la metodología utilizada, un(a) profesional del equipo se debe encargar de resguardar y asistir a quienes se encuentren levantando información, preferentemente con niños, niñas y adolescentes, estando especialmente atento(a) a situaciones críticas que pudieran ocurrir y a realizar gestiones y coordinaciones necesarias ante emergencias. El(la) referido(a) profesional es quien hace de “puente”, permitiendo una comunicación fluida y expedita entre el(la) encargado(a) de la visita, la dirección del establecimiento, el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, entre otros actores claves, según sea requerido, para un oportuno y adecuado abordaje de la situación en particular. Para cada visita se debe determinar con anticipación cuál profesional del equipo visitante cumplirá esta función.
- **Profesionales de apoyo técnico:** cada vez que una visita se realice en una región distinta a la Metropolitana, un(a) profesional de la respectiva sede regional actuará como apoyo técnico de la persona de sede central encargada de la visita. Este apoyo consiste, concretamente, en participar activamente y en estrecha coordinación con la persona encargada, en la planificación, preparación y ejecución de las visitas; retroalimentar el Informe Final de Visita, dar seguimiento a las recomendaciones y solicitudes realizadas, e informar y alertar de manera permanente al Equipo de Observación y Seguimiento respecto de la evolución de la situación en sus territorios, mediante los canales y registros establecidos para ello. Junto a lo anterior, en todas las visitas, el(la) encargado(a) contará con el apoyo técnico de un(a) profesional del Equipo de Observación y Seguimiento, quién le asistirá especialmente en la elaboración y revisión del Informe Final de Visita, sin perjuicio de que el resto del equipo pueda participar activamente en esta labor.

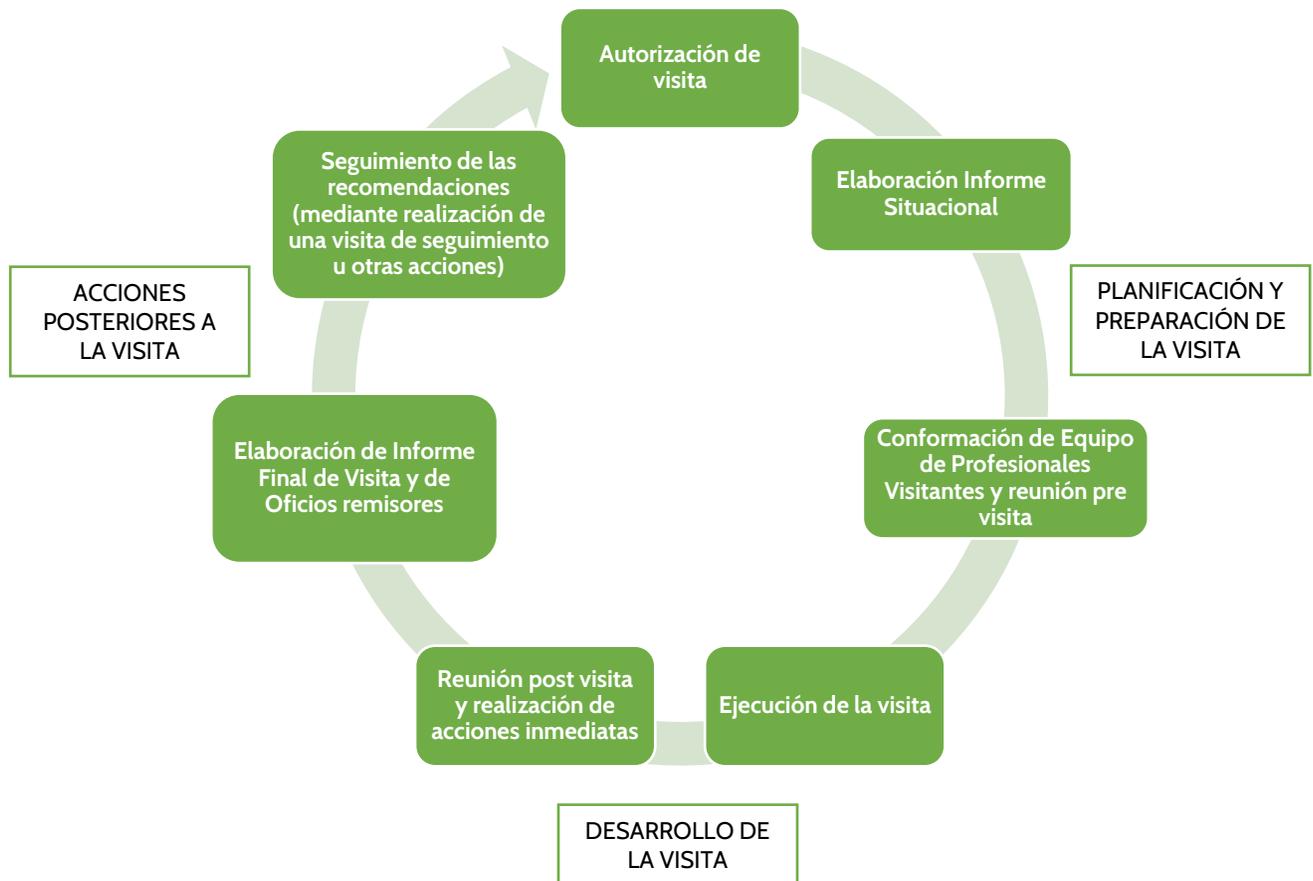
A nivel transversal, cabe destacar la relevancia de cada uno de los roles y responsabilidades de los(as) profesionales visitantes, durante todo el proceso, tanto en la planificación, ejecución y desarrollo de acciones posteriores. En este sentido, se requiere del mayor compromiso para realizar las labores dentro del menor plazo posible y manteniendo todos los registros actualizados en la carpeta de la visita y planillas correspondientes, entendiendo la importancia que esto tiene para efectuar acciones de manera oportuna, garantizando así el cuidado y protección de los(as) niños, niñas y adolescentes.

3.4.4. PROCESO DE VISITA

El proceso transversal para la realización de una visita se presenta, de manera sintetizada, en la figura a continuación.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Figura 4. Proceso transversal de visitas



Por su parte, las distintas etapas del proceso se explican en detalle a continuación.

PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA VISITA

PROPUESTA Y AUTORIZACIÓN DE LA VISITA

En función de la programación general anual, el Área de Monitoreo de Derechos determina, mensualmente, los establecimientos específicos a visitar en el mes siguiente y envía una propuesta formal, por correo electrónico, al Director(a) de la Unidad de Protección y Representación Judicial, para su revisión y autorización. En esta propuesta se indica el tipo de visita, los criterios utilizados para su elección y la conformación del equipo de profesionales.

En caso de que el(la) encargado(a) de la visita evalúe necesario incorporar a un profesional especialista externo a la Defensoría de la Niñez¹⁵, como un facilitador intercultural, traductor o intérprete, profesional de la salud u otro, debe enviar oportunamente el **“Formulario de Solicitud de Profesional Externo”** al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, para su aprobación, y luego al Director(a) de la Unidad de Gestión Institucional, quien debe realizar la tramitación de la solicitud. Dicha incorporación corresponderá a una invitación a participar ad honorem de la visita en cuestión.

Es fundamental destacar que, previo a la realización de la visita, todos los(as) profesionales involucrados deben mantener estricta reserva respecto del establecimiento y fecha de la visita, a fin de garantizar que estas se realicen sin previo aviso.

¹⁵ Esto, en el marco de los convenios institucionales vigentes, el registro de organizaciones¹⁵ de la Defensoría de la Niñez u otras prestaciones de servicios profesionales directamente convenidos para tal efecto.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

ELABORACIÓN DEL INFORME SITUACIONAL

Una vez definido el lugar a visitar, el(la) encargado(a) de la visita solicita al Director(a) de la Unidad de Estudios, Publicaciones y Estadísticas, mediante correo electrónico, al menos 10 días hábiles antes de la fecha definida para la ejecución de la visita, la preparación del “**Informe Situacional**” del establecimiento o dependencia. Para ello, se designa a un(a) profesional de la referida unidad, quien se encarga de realizar una exhaustiva revisión del material documental disponible, tales como denuncias, oficios, informes de supervisiones de otras entidades, entre otros. De ser necesario, puede solicitar, además, información adicional a las instituciones externas que sean pertinentes. De manera complementaria, el Área de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez proveerá la información de prensa que se encuentre publicada. Con toda esta información, el(la) profesional elabora el referido informe, y lo envía al Equipo de Profesionales Visitantes y al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

Respecto a las Visitas de Seguimiento, el(la) encargado(a) enviará el Informe Situacional de la primera visita al Director(a) de la Unidad de Estudios, Publicaciones y Estadísticas, mediante correo electrónico, con al menos 10 días hábiles antes de la fecha definida para la ejecución de la visita de seguimiento, para la revisión y actualización del primer Informe. Para ello, se designa a un profesional de la referida unidad, al igual que en la primera visita.

Cabe señalar que, en casos en que la premura de las Visitas Reactivas no permita solicitar con suficiente antelación la realización o actualización de dicho informe a la Unidad de Estudios, el(la) encargado(a) de la visita debe elaborarlo o actualizarlo, con la información que tenga a su disposición. De no haber tiempo suficiente, se prescindirá de este informe, de manera excepcional.

REUNIÓN PRE-VISITA

La totalidad del equipo de profesionales, incluyendo las personas externas que hayan sido invitados a participar¹⁶, se deben reunir y llevar a cabo al menos una reunión pre-visita. El objetivo de esta instancia es la preparación detallada de la visita, de acuerdo con los protocolos existentes y con base en los antecedentes presentes en el respectivo “**Informe Situacional**”, el que debe ser leído y estudiado previamente por todos(as) los(as) integrantes del equipo.

Algunos de los aspectos principales de la visita que se deben preparar en la reunión, incluyen:

- Duración aproximada de la visita.
- Ámbitos clave a observar y abordar en la visita.
- División de roles y funciones de los profesionales.
- Adaptación de los instrumentos a utilizar. Para esto, los(as) encargados(as) de aplicarlos son quienes deben revisarlos y ajustarlos, salvo aquellos que todos(as) aplican, en cuyo caso lo puede hacer cualquier integrante del equipo, según se acuerde. Lo anterior, sin perjuicio de que el equipo completo pueda, con posterioridad, revisar en conjunto todos los instrumentos.
- Coordinación logística en cuanto a fechas, horarios, traslados, alojamiento, viáticos y permisos, materiales, entre otros.
- Gestiones administrativas, de acuerdo con la coordinación logística. El(la) encargado(a) de la visita gestiona con el(la) Director(a) de la Unidad de Gestión Institucional, mediante el sistema de documentación institucional, los requerimientos de transporte

¹⁶ En dicho caso, el(la) profesional externo invitado(a) debe firmar la “**Acuerdo de Confidencialidad entre Defensoría de la Niñez y Profesional Externo/a**” para poder participar en la visita.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

aéreo o terrestre, elementos de protección personal (según corresponda), material de librería, certificados laborales, entre otros. Por su parte, si se requiere de un cometido de viaje y viático institucional, cada profesional lo solicita y gestiona de manera individual. A su vez, el(la) encargado(a) gestiona con el(la) Director(a) de la Unidad de Promoción y Difusión, mediante correo electrónico, la disponibilidad de material para entregar a los niños, niñas y adolescentes.

Todo lo anterior debe quedar registrado por el encargado de la visita, en el “**Acta de Reunión Pre-Visita**”.

Respecto a la cantidad, duración y periodicidad de las visitas, se contempla como regla general, la realización de dos instancias de visita, idealmente en días consecutivos, pero en horarios diferentes, que permitan observar el establecimiento en distintos momentos de la rutina diaria de los(as) niños, niñas y adolescentes. Cada una de las instancias tiene una duración aproximada de 2 a 3 horas, no obstante, ello dependerá, en definitiva, de la situación del establecimiento, los instrumentos a aplicar, entre otras situaciones y contingencias.

Cabe destacar que el equipo de profesionales, previo a la visita, debe conocer en detalle las características y particularidades del establecimiento a observar, para así poder observar su debida implementación. Especialmente, el equipo debe tener conocimiento de los reglamentos, orientaciones técnicas, protocolos y demás documentos de relevancia que estén vigentes y sean aplicables al establecimiento. A su vez, debe manejar en profundidad la metodología de visita a implementar, incluyendo todos los protocolos e instrumentos aplicables, siendo un requisito que todos los miembros del equipo de profesionales hayan contado con al menos una instancia de capacitación previa respecto de la metodología y sus fundamentos.

DESARROLLO DE LA VISITA

PRESENTACIÓN INICIAL

Una vez que el equipo de profesionales arriba al establecimiento, el(la) encargado(a) de la visita debe hacer una presentación del equipo a la persona responsable, ya sea el(la) Director(a) u otro(a) profesional a cargo, hacer un encuadre breve respecto de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y explicar en qué consiste la función de visitas, cómo se desarrolla una visita de este tipo y las etapas que tiene, así como los recursos que se requerirán para su correcto desarrollo, solicitando específicamente la colaboración del personal en el proceso, así como la habilitación de espacios privados para aplicar el instrumento institucional, por una parte, y para realizar las entrevistas y cuestionarios a los(as) niños, niñas y adolescentes que deseen participar, por otra. En el caso de residencias de protección para lactantes y preescolares, residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres, se explicará que, dado que no se aplican entrevistas y cuestionarios a los(as) niños, niñas y adolescentes, una parte del equipo realizará observación participante de las actividades de la rutina diaria en que estos(as) se encuentren.

El equipo de profesionales debe contar con su credencial institucional y mostrar su cédula de identidad, de ser esta requerida durante el ingreso¹⁷.

¹⁷ De producirse una negativa por parte de la institución visitada al ingreso del Equipo de Profesionales Visitantes, se deberán seguir los siguientes pasos:

- a) El(la) profesional responsable de la visita, deberá ponerse en contacto de inmediato con el(la) Jefe/a del Servicio o con el representante legal de la institución de que se trate, haciendo presente la situación y acreditando las facultades legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez representada por el equipo de “profesionales

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

RECORRIDO Y OBSERVACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Luego de la presentación, el equipo de profesionales realiza un recorrido por el establecimiento, el que deberá ser acompañado por algún miembro del establecimiento que pueda facilitar el proceso y, voluntariamente, por niños, niñas y adolescentes que así lo deseen.

Uno de los objetivos del recorrido es realizar una observación detallada del establecimiento, para conocer las instalaciones, así como las condiciones en que estas se encuentran. Especial atención se le debe brindar a los dormitorios de los(as) niños, niñas y adolescentes, baños, cocina, espacios de uso común, jardines, entre otros, con foco en su pertinencia, idoneidad, seguridad y calidad. Para ello, cada profesional debe tomar registro individual en la **“Pauta de Observación del Establecimiento”** correspondiente. Además, con el fin de registrar esta información, se podrán tomar fotografías de las dependencias visitadas, nunca de los(as) niños, niñas y adolescentes y funcionarios(as), especialmente de sus rostros.

Otro objetivo del recorrido es tener la oportunidad de conocer a los(as) niños, niñas y adolescentes y al personal. Para esto, el Equipo de Profesionales Visitantes debe saludar y presentarse brevemente durante el recorrido, explicando de manera clara y sencilla qué es la Defensoría de la Niñez, el Mecanismo, la función de visitas y en qué consiste el proceso. A su vez, se muestra el **“Poster de Visita”** correspondiente, y se les explica e invita a participar de entrevistas y cuestionarios individuales, señalando que estas son voluntarias y confidenciales y que se realizarán a continuación. Esto, a excepción de las residencias de protección para lactantes y preescolares, residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres, donde no se realizan entrevistas y cuestionarios a los(as) niños, niñas y adolescentes, sino observación participante en la rutina diaria.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ACTORES CLAVE

Dirección:

Los(as) profesionales encargados del levantamiento información con el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento, realizan una entrevista a dicha persona, en la cual aplican la **“Ficha del Establecimiento”** correspondiente. Este instrumento tiene por objeto indagar en diversos ámbitos del funcionamiento del establecimiento, incluyendo aspectos administrativos y técnicos. Dada la extensión de la Ficha, se sugiere su aplicación por dos profesionales, de modo que uno(a) pueda guiar la entrevista, mientras el(la) otro(a) profesional toma registro de la información. A su vez, si se requiere, otro(a) funcionario(a) del establecimiento puede acompañar al(la) Director(a) o encargado(a) durante la entrevista, para complementar con información adicional y/o específica de ciertas áreas.

Durante la entrevista, a medida que se abordan los distintos ámbitos de la Ficha, los(as) profesionales visitantes pueden solicitar y revisar en el momento registros, protocolos, reglamentos, y cualquier otra documentación pertinente respecto al funcionamiento del

visitantes”, normas que los habilitan para realizar dicha actuación, además, deberá informar que el hecho de la negativa puede constituir delito o falta, y que dichos hechos serán reportados a la autoridad competente.

- b) Si la negativa se mantiene, la responsable de la visita deberá tomar contacto inmediato, con la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y con la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez, para evaluar los cursos de acción.
- c) De persistir la negativa, se tomará contacto con personal de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile o del Ministerio Público, con el fin de:
 - I) Realizar la denuncia por el delito flagrante previsto y sancionado en el artículo 253 del Código Penal, cuando los denunciados sean funcionarios públicos.
 - II) Realizar la denuncia por la comisión flagrante de la falta prevista y sancionada en el artículo 495 N°4 del Código Penal, cuando se tratare de organismos privados.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

establecimiento y sobre los(as) niños, niñas y adolescentes que allí permanecen, cualquiera sea el formato en que se encuentren (archivadores, carpetas, libros de registros, documentos digitales, entre otros), dejando registro de toda información relevante en el apartado de la Ficha que corresponda¹⁸.

No obstante, para hacer de la entrevista una instancia más fluida, los(as) profesionales podrán pedir con posterioridad aquella información de respaldo o que requiera ser analizada en mayor profundidad. Para ello, se debe informar a la persona entrevistada que, una vez finalizada la visita, se le enviará vía correo electrónico el documento **“Solicitud de Documentos”** correspondiente, mediante el cual el(la) encargado(a) de la visita solicitará formalmente la remisión digital de documentación, dentro un plazo delimitado. En caso de que se haya tomado conocimiento de situaciones de vulneración de derechos, se deberán solicitar las circulares u otro documento según corresponda, y los verificadores de denuncia. Con posterioridad a la visita, el Equipo podrá revisar y analizar toda la documentación en detalle, y verificar su pertinencia, idoneidad y aplicación en la práctica.

La Ficha y los documentos recibidos deberán quedar almacenados en la **“Carpeta de Visita”** respectiva.

Funcionarios(as):

El equipo de profesionales podrá entrevistar y aplicar cuestionarios a funcionario(as) del establecimiento, incluyendo, por ejemplo, a educadores(as) de trato directo, profesionales de las duplas psicosociales, personal de enfermería, personal de programas internos y externos, entre otros. Lo anterior, se deberá realizar en base a la **“Pauta de Entrevista a Funcionarios(as)”** y **“Cuestionario a Funcionarios(as)”** correspondientes. Ambas instancias son de carácter voluntario y confidencial. Para los cuestionarios, el(la) profesional encargado(a) de esta tarea deberá facilitar al personal un Notebook o Tablet. En caso de que haya poco personal presente o disponible para contestarla durante la visita, se evaluará la posibilidad de enviarlo posteriormente por correo electrónico, entregando un plazo acotado y específico para recibir las respuestas.

Las pautas, fichas de registro y matrices de sistematización de las entrevistas y cuestionarios deberán quedar almacenados en la **“Carpeta de Visita”** respectiva.

Niños, niñas y adolescentes:

En las visitas interesa, prioritariamente, conocer y recoger las opiniones de los(as) niños, niñas y adolescentes, para lo cual se realizan entrevistas y cuestionarios individuales a quienes deseen voluntariamente participar en estas instancias, a excepción de las residencias de protección para lactantes y preescolares, residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres, con quienes no se realizan entrevistas y cuestionarios a los niños, niñas y adolescentes, sino observación participante en la rutina diaria.

a. Entrevistas y Cuestionarios

Los(as) profesionales encargados del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes les invitarán a participar, prioritariamente, de los cuestionarios individuales, ofreciendo de todos modos la posibilidad de participar en entrevistas individuales de ser preferido por ellos y ellas, especialmente en el caso de menores de 14 años y quienes presenten algún tipo de discapacidad cognitiva.

¹⁸ Art. 4 inciso final de la Ley 21.067

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Tanto las entrevistas como los cuestionarios están diseñadas para ser aplicadas de manera individual y prioritariamente por profesionales de la psicología y/o trabajo social, sin perjuicio de que pudieran acompañarlas o realizarlas profesionales del equipo de otras disciplinas, de ser necesario, siempre y cuando cuenten con conocimientos y experiencia en ello. Para ambos instrumentos se deben tomar todos los resguardos necesarios, conforme a lo establecido en el **“Protocolo de Levantamiento de Información con niños, niñas y adolescentes en Visitas”**, y siempre deben contar con la autorización explícita del(la) niño, niña y adolescente participante, lo que queda registrado mediante su firma del documento **“Asentimiento Informado Entrevista niños, niñas y adolescentes”**¹⁹ o, en el registro de respuestas del cuestionario.

Las entrevistas son de tipo semiestructurada y se realizan a los(as) niños, niñas y adolescentes desde los 8 años de edad. Estas se realizan de acuerdo con la **“Pauta de Entrevista a niños, niñas y adolescentes”** correspondiente, la que es previamente elaborada para cada visita en particular por el(la) profesional encargado(a) de esta función, y se registran en el documento **“Ficha de Sistematización de Entrevistas a niños, niñas y adolescentes”**.

Por su parte, los cuestionarios están diseñados para ser respondidos por niños, niñas y adolescentes a partir de los 8 años de edad. Estas se realizan en base al formulario en línea **“Cuestionario a niños, niñas y adolescentes”** ya sea en su versión acotada (para niños, niñas y adolescentes entre 8 y 13 años) o en su versión extendida (para niños, niñas y adolescentes entre 14 y 18 años) y para su aplicación se facilita a los(as) niños, niñas y adolescentes un Notebook o Tablet.

Al finalizar las entrevistas y cuestionarios, se le entrega al niños, niñas y adolescentes el **“Flyer de Agradecimiento”** por participar, el que contiene además información de contacto.

Las pautas, asentimientos y fichas de registro de las entrevistas, así como las matrices de sistematización de los cuestionarios deberán quedar almacenados en la **“Carpeta de Visita”** respectiva. Cabe destacar que estos son de uso exclusivo para fines relacionados con la visita en cuestión y acciones administrativas o judiciales derivadas, que tengan por objeto la protección de los derechos de los(as) niños, niñas y adolescentes involucrados. Estas no deben ser consultadas o enviadas a otros profesionales que no hayan participado de la visita, ya sea internos o externos a la Defensoría de la Niñez, salvo situaciones excepcionales que lo ameriten, o para uso resguardado de los resultados en acciones de promoción y difusión, previa autorización del(la) Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

b. Observación Participante

En el caso de las residencias de protección para lactantes y preescolares, residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres, no se realizan entrevistas y cuestionarios, sino que observación participante de la rutina diaria de los niños, niñas y adolescentes presentes durante la visita.

Para ello, una parte del equipo se divide individualmente o en duplas, y se une a las distintas actividades que los niños, niñas y adolescentes estén realizando, interactuando con ellos y ellas, así como con el personal presente a cargo de su cuidado. Así, el profesional podrá aprovechar la instancia de realizar la entrevista al funcionario(a) a cargo.

¹⁹ Existe dos tipos de Asentimientos Informados para Entrevistas a niños, niñas y adolescentes. Uno de ellos corresponde a una versión simplificada para utilizar con niños, niñas y adolescentes pequeños y/o niños, niñas y adolescentes que presentan alguna discapacidad.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En cualquier caso, es fundamental destacar que si durante estas instancias (entrevistas, cuestionarios u observación participante), o en cualquier otro momento de la visita, alguno(a) de los(as) niños, niñas y adolescentes se muestra afectado(a) emocionalmente y/o presenta alteraciones conductuales, el Equipo de Profesionales Visitantes debe actuar conforme a lo establecido en el **“Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con niños, niñas y adolescentes en Visitas”**. A su vez, si el equipo de profesionales toma conocimiento de que algún(a) niño, niña y/o adolescente presenta una lesión visible producto de alguna vulneración de derechos, puede solicitar su autorización para, de manera excepcional, tomar registro fotográfico de dichas lesiones. En dicho caso, debe explicar de manera clara al(la) niño, niña y/o adolescente la razón de esto y solicitar su expresa autorización mediante su firma del documento **“Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de niños, niñas y adolescentes”**. Estas fotografías deben ser tomadas en un espacio privado y seguro, y solamente pueden ser utilizadas por el equipo como evidencia, en el marco de las acciones judiciales correspondientes. En todo caso, el equipo deberá asegurarse que el establecimiento haya realizado o realice todas las acciones correspondientes, incluyendo la constatación de lesiones del(la) niño, niña o adolescente.

OBSERVACIÓN DE ACTIVIDADES

De ser pertinente, y procurando no obstaculizar las rutinas de los(as) niños, niñas y adolescentes, el equipo de profesionales puede observar dinámicas y actividades que se estén desarrollando al momento de la visita, en las que participen niños, niñas y adolescentes y/funcionarios(as) establecimiento, como, por ejemplo, actividades administrativas, actividades recreativas, talleres, asambleas, entre otras.

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá dejar registro de lo observado en el documento **“Ficha de Observación de Actividades”** correspondiente, incluyendo los participantes presentes, la descripción de la actividad, la descripción de las interacciones y dinámicas entre los(as) niños, niñas y adolescentes y entre los(as) niños, niñas y adolescentes y los(as) funcionarios(as), las condiciones físicas y materiales para el desarrollo de la actividad, el abordaje de situaciones críticas si las hubiera, entre otros aspectos clave.

CIERRE DE LA VISITA

Para dar paso al cierre de la visita, es necesario que el equipo de profesionales se reúna en privado, durante algunos minutos, para compartir impresiones relevantes respecto del desarrollo de esta y levante necesidades urgentes que requieran ser abordadas antes de finalizarla como, por ejemplo, determinar si es necesario solicitar alguna información adicional, observar algún lugar en particular, entre otras. En esta instancia se decide también si se hará una breve devolución al director(a) o encargado(a) y, de ser el caso, qué información se le entregará.

Una vez realizada esta reunión, el(la) encargado(a) de la visita, junto al resto del equipo, debe dirigirse al(la) director(a) o encargado(a) para dar cuenta de cualquier solicitud adicional que se haya determinado. Junto a ello, y de haber sido acordado, se realiza una breve devolución, informándole temas urgentes surgidos en la visita y que requieren de alguna acción inmediata, lo que se realiza de manera general, señalando que se evaluará la situación observada o de la cual se tomó conocimiento y se analizará el ejercicio de las facultades administrativas y legales que correspondan, para su oportuno abordaje.

Posteriormente, se debe agradecer su tiempo y colaboración para el desarrollo de la visita, junto con recordarle el envío de los documentos que se le solicitarán vía mail, y el plazo para

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

ello, y explicar que, vía Oficio, se le enviará formalmente el “**Informe Final de Visita**”, que contiene, además del resumen de la misma, las recomendaciones y solicitudes elaboradas por la Defensoría de la Niñez, dirigidas tanto al establecimiento como a otras instituciones según corresponda.

Finalmente, tanto el(la) encargado(a) de la visita como el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento deben firmar el documento “**Acta de Visita**”, en el cual constan los principales detalles de esta, y cada parte debe quedarse con una copia, ya sea física o digital. En caso de que existiera negativa a firmar, se debe dejar constancia en el mismo documento, indicando los motivos que se expresan para ello.

3.5. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITAS

ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y/O JUDICIALES URGENTES

Si, a propósito de la visita, el equipo de profesionales toma conocimiento u observa situaciones que impliquen una vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en el establecimiento, debe evaluar, a más breve plazo posible, la gravedad, urgencia y alcance del caso y, en función de ello, determinar las acciones a desarrollar, para su oportuna y efectiva protección. Será esencial tener en consideración el impacto que las distintas acciones podrían ocasionar, tanto en los(as) niños, niñas y adolescentes afectados(as) como en sus pares (por ejemplo, posibles represalias), resultando altamente relevante implementar, también, las medidas necesarias para prevenir o mitigar dicho impacto, así como monitorear la situación de los(as) niños, niñas y adolescentes en instancias de seguimiento.

En caso de que los hechos no sean constitutivos de delito, se podrán realizar acciones administrativas como solicitudes de información o entrega de recomendaciones urgentes (mediante oficio), coordinación de reuniones de coordinación interinstitucional, entre otras.

En caso de que los hechos sean constitutivos de delito, se debe realizar la denuncia obligatoria, dentro del plazo legal correspondiente (24 HORAS). Para lo anterior, se llenará la respectiva “**Ficha de Denuncia**”. A su vez, se evaluará la necesidad de interponer alguna acción judicial, de acuerdo a lo establecido en el “**Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas**”, también dentro del plazo legal estipulado para ello.

Cabe aclarar que corresponde explorar, primero, las vías de acción en el ámbito nacional y, en caso de agotarse estas, evaluar si procede recurrir a instancias internacionales para la protección de los derechos de los(as) niños, niñas y adolescentes. Cabe señalar que todas las acciones judiciales deben ser interpuestas y monitoreadas por profesionales del Área de Representación Judicial de sede central, designados(as) para tal efecto por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

Por otra parte, cualquier solicitud por parte de un(a) niño, niña o adolescente hacia el equipo de profesionales durante el desarrollo de la visita se considera prioritaria, y debe ser oportunamente ingresada como caso, de acuerdo a lo establecido en el “**Protocolo de Atención de Requerimientos de Casos**”, de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial. De lo anterior, deberá quedar registro en SIGER, a cargo de una persona del equipo, quien es el(la) responsable del proceso completo, incluyendo el ingreso, registro, gestión, seguimiento y cierre del caso.

REUNIÓN POST VISITA

Con posterioridad a la visita, el equipo de profesionales se debe reunir, en el más breve plazo

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

posible, para evaluar la experiencia en terreno, analizar y puntuar la “**Planilla de Dimensiones y Subdimensiones de Observación y Evaluación**”, identificando las fortalezas y los nudos críticos del establecimiento, solicitudes de información a los órganos que se estimen pertinentes, las acciones administrativas y judiciales a realizar, y los responsables y plazos de cada tarea. En esta instancia se determinará si hay casos de urgencia que ameriten acciones judiciales inmediatas y, además, se evaluarán, preliminarmente, las acciones de seguimiento que corresponda implementar, lo que quedará registrado en el documento “**Acta de Reunión Post Visita**”.

Inmediatamente después de la reunión post visita, el(la) encargado(a) debe informar, mediante correo electrónico al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, un resumen de lo observado y las acciones administrativas y/o judiciales acordadas por el equipo de profesionales, para su conocimiento y aprobación.

Es fundamental que la instancia de reunión post visita sea también un espacio en que el equipo de profesionales pueda conversar respecto de la experiencia subjetiva de la visita, tanto individual como colectiva, y del impacto emocional y físico que esta le produjo. Lo anterior, dada la complejidad y dificultad que implica visitar estos establecimientos y conocer, de manera directa e indirecta, situaciones de grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, la reunión post visita es una instancia necesaria para el vaciamiento y la contención mutua de los(as) profesionales, aspecto fundamental para el cuidado de los equipos. Por ello, cualquier necesidad individual y/o grupal debe ser abordada, oportunamente, con el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o la Coordinación Ejecutiva, según corresponda.

ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES

En el caso de detectarse nudos críticos en la visita, la Defensoría de la Niñez deberá elaborar y enviar recomendaciones a los actores pertinentes, para su abordaje y mejora. Será el(la) encargado(a) de la visita la persona responsable de elaborar las recomendaciones, sin perjuicio de que otros profesionales puedan colaborar en ello, según lo determine el equipo.

Las recomendaciones deberán estar dirigidas a las autoridades locales o regionales de los órganos o instituciones, públicas o privadas, que son responsables directos del establecimiento visitado o de la temática a la cual refiere la recomendación, según corresponda. En el caso de residencias de protección de administración delegada en organismos colaboradores acreditados, el responsable directo será el representante legal de dicho organismo.

Es fundamental que los nudos críticos y sus respectivas recomendaciones se basen en estándares de derechos humanos contenidos, a nivel internacional, en instrumentos de derechos humanos y pronunciamientos de órganos competentes, así como a nivel nacional, en la constitución, leyes, jurisprudencia, lineamientos y orientaciones técnicas, entre otras. En este sentido, cuando se haga mención a los nudos críticos y recomendaciones en el “**Informe Final de Visita**”, se debe incorporar y citar, debidamente, documentos tales como:

Nivel internacional

- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2008).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (ONU, 1979).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención De Belem Do Para (OEA, 1994).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como “Pacto de San José”,

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

(OEA, 1969).

- Jurisprudencia y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (ONU, 2010).
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores, conocidas como “Reglas de Beijing” (ONU, 1985).
- Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad, conocidas como “Reglas de la Habana” (ONU, 1990)
- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil, conocidas como “Directrices de Riad” (ONU, 1990).
- Observaciones del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas.
- Demás estándares internacionales de derechos humanos (contenidos en tratados, principios, informes, jurisprudencia, etc.) aplicables según el caso.

Nivel nacional

- Constitución Política de la República.
- Código Procesal Penal.
- Ley N°20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención.
- Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Ley N°20.084, que Establece un Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal y su reglamento.
- Ley N°19.968, que Crea los Tribunales de Familia.
- Ley N°21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N°21.331 sobre el Reconocimiento y Protección de Derechos de la Personas en la Atención de Salud Mental
- Ley N°20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente
- Decreto Ley N°2.465, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica
- Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y del Servicio Nacional de Menores, para cada proyecto en particular.
- Protocolos, resoluciones e instrucciones del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, Ministerio de Salud, entre otros.

Respecto a la elaboración de recomendaciones, la Asociación para la Prevención de la Tortura (en adelante APT)²⁰ entrega orientaciones para la construcción de recomendaciones lo más efectivas y útiles posibles, utilizando el modelo “Double-Smart”. Si bien las recomendaciones no siempre podrán cumplir con todos los criterios, ajustarse lo máximo a estos las hará considerablemente más fuertes y efectivas y facilitará su seguimiento y monitoreo.

El modelo se sintetiza a continuación:

²⁰ Asociación para la Prevención de la Tortura. (2008). Cuadernillo Número 1. Cómo hacer recomendaciones efectivas.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- Specific (específica)
 - Measurable (medible)
 - Achievable (alcanzable)
 - Results-oriented (orientada a los resultados)
 - Time-bound (delimitada por el tiempo)
- +
- Solution-suggestive (enfocada en las soluciones)
 - Mindful of prioritisation, sequencing and risks (consciente de las prioridades, secuencias y riesgos)
 - Argued (fundamentada)
 - Root-cause responsive (sensible a las causas)
 - Targeted (dirigida)

- **Específica:** cada recomendación debe abordar únicamente un problema o tema específico, proponiendo una o más acciones, cada una claramente definida y diferenciada, y relacionadas directamente con el problema o tema abordado.
- **Medible:** cada recomendación debe estar escrita con claridad, y debe permitir evaluar si esta se ha implementado o no y hasta qué punto. Para ello, debe incluir, sugerir o, al menos, considerar indicadores claros para su seguimiento y verificación.
- **Alcanzable:** cada recomendación debe procurar ser razonable y factible en términos operativos y prácticos, considerando alternativas alcanzables. Esto no incluye la disponibilidad de recursos financieros, lo que corresponde al Estado y/o organismo al cual se dirige la recomendación evaluar, obtener y asignar para su debida garantía.
- **Orientada a los resultados:** las recomendaciones y acciones sugeridas deben estar orientadas a producir un resultado concreto para mejorar una determinada situación y obtener el resultado deseado. Para ello, la descripción y análisis del problema o tema debe ir en el cuerpo del informe y no en la recomendación y propuesta de acción.
- **Delimitada por el tiempo:** cada recomendación debe contener plazos sugeridos o exigidos que sean realistas y permitan ponerlas en práctica, ayudando al destinatario a priorizarlas. Los plazos deben ser lo suficientemente cortos como para generar presión de cambio, pero suficientemente largos como para considerar el tiempo real que requieren para su ejecución.
- **Enfocada en las soluciones:** cada recomendación no solo debe tener a la base un problema o tema claramente definido, sino también proponer soluciones factibles para su resolución. Para ello, las recomendaciones y acciones sugeridas han de ser concretas y concisas, y, de ser posible, incluir los detalles pertinentes para evitar una interpretación equivocada.
- **Consciente de las prioridades, secuencias, y riesgos:** los problemas y temas identificados pueden ser muchos y, por ello, las recomendaciones sugeridas deben centrarse, en primer lugar, en las situaciones más urgentes de resolver. Se debe considerar también la oportunidad de las recomendaciones, pudiendo ser mejor presentar algunas en primeros informes y otras postergarlas, especialmente en casos que requieran de la resolución de una para la posterior resolución de la otra. A su vez, se debe tener en cuenta si es que la recomendación efectuada puede tener consecuencias e impactos negativos en las personas y sus derechos humanos, tomando medidas para evitar aquello o evaluando, si corresponde, que aquella recomendación sea contraproducente y no se deba presentar.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- **Fundamentada:** cada recomendación debe basarse en evidencia de calidad y análisis objetivos de la información recopilada y sistematizada en el informe. Los problemas asociados a cada recomendación deben estar claramente identificados, y debe existir una conexión lógica y consecuente entre ambos. Se deben utilizar estándares nacionales e internacionales, así como conocimientos técnicos específicos y buenas prácticas para fundamentar los problemas identificados y las recomendaciones sugeridas.
- **Sensible a las causas:** cada recomendación debe tener a la base un análisis crítico y exhaustivo que permita identificar claramente las causas fundamentales de los problemas que están a su base. A su vez, las recomendaciones sugeridas deben estar orientados a dichas causas y no a los síntomas.
- **Dirigida:** cada recomendación debe estar dirigida a un organismo en particular, conforme a sus responsabilidades y facultades, los que deben ser correctamente identificados. Las recomendaciones se deben dirigir a aquellos actores con jerarquía organizativa y competencia para implementarlas.

ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE LA VISITA

Una vez teniendo claridad respecto a las fortalezas, nudos críticos y recomendaciones a propósito de los hallazgos de la visita, el(la) encargado(a) debe elaborar el **“Informe Final de Visita”**, dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles desde la ejecución de la misma²¹. Para contribuir al cumplimiento de los plazos, el(la) profesional administrativo de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial enviará un recordatorio al encargado(a) de cada visita, informando la fecha límite de finalización del respectivo Informe.

Dicho Informe se confecciona en base a una plantilla diseñada para tal efecto, y contiene una síntesis de la visita, incluyendo información básica del establecimiento, etapas, instrumentos utilizados, fortalezas y nudos críticos identificados, el registro de eventuales vulneraciones de derechos, las recomendaciones efectuadas a los órganos e instituciones correspondientes y otras acciones administrativas y/o judiciales derivadas. En lo anterior, se debe procurar el uso de información estrictamente necesaria en función de los objetivos de la visita, evitando el uso de datos personales y sensibles.

El(la) encargado(a) de la visita será la persona responsable de elaborar, en tiempo y forma, el Informe, y de gestionar su envío, mediante oficio, a los respectivos destinatarios. Si bien las recomendaciones estarán dirigidas, siempre que corresponda, a las autoridades locales y/o regionales, deberá ir en copia, en el oficio remitido, la respectiva autoridad nacional, así como al director(a) del establecimiento visitado. En este sentido, el Informe se remitirá a todos los órganos o instituciones que sean destinatarios de una o más recomendaciones y también a los cuales se desee poner en conocimiento de los hallazgos de la visita, quienes irán en copia en los oficios remitidos. En aquellos casos en que existan recomendaciones aisladas a instituciones externas al sistema marco, no se remitirá el Informe Final completo, sino, solamente, un Oficio dando cuenta, a grandes rasgos, de la visita, y del(los) nudo(s) y recomendación(es) específicas(as) que le competen.

Cuando los oficios se dirijan a autoridades regionales, serán firmados por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y aquellos dirigidos a autoridades nacionales o a autoridades judiciales serán firmados por el(la) Defensor(a) de la Niñez.

Una vez enviado el Informe, el(la) encargado(a) de la visita elaborará un **“Resumen Amigable”**, sobre la base de una plantilla tipo, que contiene las principales fortalezas y nudos detectados,

²¹ Este plazo puede ser ampliado en caso de que se presenten atrasos en la entrega de información por parte de las instituciones, cuando esta es requerida para la elaboración de las recomendaciones. A su vez, si se presentan acciones judiciales u otro tipo de acciones en las que se deba esperar su resolución, se elaborará un “informe preliminar”, el que se actualizará y ajustará una vez resuelta la acción.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

así como recomendaciones realizadas, descritas de manera general y en un lenguaje sencillo y comprensible para los(as) niños, niñas y adolescentes. Este resumen se debe realizar dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del Informe.

En cuanto al Informe, toda información contenida debe ser precisa y estrictamente confidencial, resguardando la identidad de los(as) niños, niñas y adolescentes involucrados. Por ello, existirán dos versiones del mismo. Por una parte, la versión que se remite, mediante oficio, a los respectivos destinatarios, en la cual cualquier mención a un(a) niños, niñas y adolescentes se realiza indicando solamente sus iniciales, edad, RUT y RIT/RUC, si corresponde. En la versión pública del Informe, que quedará disponible en el mini-sitio²² del Mecanismo de Monitoreo de Derechos de la página web de la Defensoría de la Niñez, los referidos datos serán censurados. Para asegurar la adecuación y correcta censura de los Informes, cada encargado(a) de visita será responsable de su revisión y edición final. Además, mensualmente, será quien publique los Informes y resúmenes amigables disponibles a la fecha, en el mini-sitio mencionado.

3.6. METODOLOGÍAS DE SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.6.1. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Luego de cada visita, el(la) profesional encargado(a) llena la **“Planilla de Reportabilidad”**, la que consiste en una base de datos unificada que contiene la información clave de cada visita, y permite alimentar procesos y productos institucionales, como la cuenta pública anual, el informe anual, el observatorio de derechos, entre otros. A su vez, es un instrumento esencial para el control de gestión institucional.

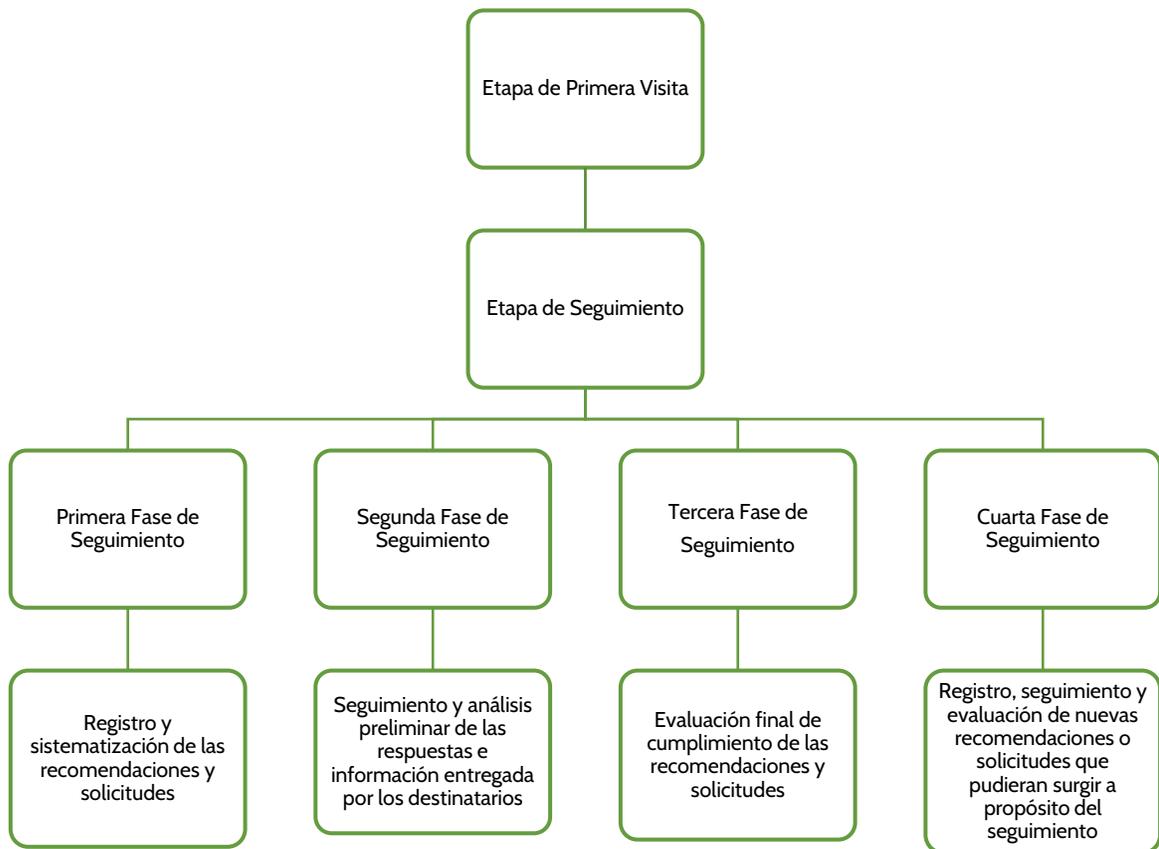
3.6.2. SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

Cabe recordar que el proceso general de visitas consta de dos grandes etapas. Primero, la realización de la primera visita al establecimiento o dependencia y, segundo, el seguimiento a las recomendaciones y solicitudes emanadas de esta. A su vez, la etapa de seguimiento se compone, principalmente, de 3 fases (excepcionalmente 4), según se muestra y describe a continuación.

²² Para ver el sitio, dirigirse al siguiente link: <https://www.defensorianinez.cl/observacion-y-seguimiento-de-ninos-ninas-y-adolescentes-bajo-cuidado-del-estado/>

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Figura 4. Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones y Solicitudes



El o la encargada del seguimiento, será idealmente el(la) mismo(a) profesional que estuvo a cargo de la visita o quién designe el(la) Directora(a) de la Unidad de Protección y Representación Judicial, teniendo en consideración criterios de competencia técnica y carga laboral. Este proceso se realizará con la colaboración del(a) profesional de apoyo técnico de la sede regional, cuando corresponda.

ETAPAS Y FASES DE SEGUIMIENTO

1. Primera Fase de Seguimiento

Con posterioridad a una primera visita, todas las recomendaciones y solicitudes emitidas, contenidas en el “Informe Final de Visita” y enviadas mediante oficio al establecimiento y a otras instituciones, deben ser registradas y sistematizadas en la “**Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones**”, por parte la persona encargada de la visita.

2. Segunda Fase de Seguimiento

La segunda fase, consiste en el seguimiento y análisis preliminar de las respuestas e información entregada por cada destinatario ante las recomendaciones y solicitudes emitidas. Se consideran las respuestas recibidas mediante oficio, así como aquellas entregadas en contexto de actividades formales, como reuniones y mesas intersectoriales, siempre y cuando exista respaldo en acta de lo informado²³. Toda la información recibida se debe registrar en la referida Planilla, así como también

²³ No obstante, siempre se debe promover que las partes envíen formalmente, por oficio, aquellos compromisos y soluciones acordadas, con verificadores, como complemento a las actas respectivas.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

en caso de que no se haya recibido respuesta alguna.

Esta etapa de seguimiento es fundamental para realizar una evaluación preliminar, al corto plazo, respecto al primer estado de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes emitidas o, al menos, la intención manifiesta de ello y posibles avances, mediante el envío de información y de planes de acción. Esto, además, permitirá al equipo de profesionales generar acciones y estrategias necesarias, de manera oportuna, según sea necesario.

En caso de que no se haya recibido respuesta por parte de los destinatarios de las recomendaciones y/o solicitudes, se debe enviar hasta 2 oficios “pide cuenta”. En caso de que, persista la falta de respuesta, las recomendaciones y solicitudes se registraran, en la referida Planilla, como “sin respuesta”.

3. Tercera Fase de Seguimiento

La tercera fase, consiste en una evaluación final de cumplimiento, mediante la realización de una visita de seguimiento, presencial o remota, al establecimiento, con el objeto de contrastar y verificar la información entregada (en caso de que hayan existido respuestas) o de recopilar esta información. Al respecto, se priorizará una visita presencial a establecimientos en los cuales se hayan detectado, en la primera visita, nudos críticos de gravedad que requieren de una nueva observación directa por parte del equipo de profesionales²⁴, para poder verificar en terreno, los avances realizados. De lo contrario, se podrá efectuar de manera remota, mediante una reunión virtual, aplicando todos los instrumentos correspondientes, y que sean compatibles con este medio. Se priorizará que la persona encargada de la primera visita sea, a su vez, encargada de la visita de seguimiento, ya sea presencial o remota.

El objetivo de una visita de seguimiento es abordar, en mayor detalle, las respuestas del establecimiento ante cada nudo crítico, recomendaciones y solicitudes emitidas, los respectivos medios de verificación, el estado de cumplimiento de cada una y otras observaciones adicionales que permitan complementar las respuestas entregadas por las instituciones. En esto, se deberá considerar lo informado previamente por las partes en la etapa anterior, de acuerdo a los oficios de respuesta analizados y/o a las reuniones y mesas sostenidas.

En la visita de seguimiento, se realizará una entrevista al Director(a) o Encargado(o) del establecimiento, en la cual podrán participar otros(as) funcionarios(as) que puedan aportar información relevante, según sea requerido. Para ello, se utilizará la **“Ficha de Visita de Seguimiento”**. En el caso de visitas presenciales, la información reportada en la entrevista será complementada con la observación del equipo de profesionales durante el recorrido por el establecimiento. Por su parte, en el caso de visitas mediante reunión remota, se podrá solicitar un recorrido virtual mediante videollamada, o el envío de videos/fotografías. A su vez, se podrán realizar entrevistas a funcionarios(as) y a niños, niñas y adolescentes, según la **“Pauta de Entrevista de Seguimiento a Funcionarios(as)”** o la **“Pauta de Entrevista de Seguimiento a niños, niñas y adolescentes”**, respectivamente. A diferencia de la primera visita, en esta ocasión las entrevistas estarán enfocadas en conocer la opinión y percepción de los(as) niños, niñas y adolescentes y/o funcionarios(as) respecto a cambios, avances, retrocesos, entre otros, que se hayan realizado en el establecimiento desde la visita anterior, especialmente en relación con nudos críticos que les afecten directamente.

En caso de que no sea posible realizar la visita de seguimiento, por motivos de factibilidad administrativa, de contingencia o cuando los nudos críticos identificados no ameriten una verificación mediante visita, esta evaluación final se realizará mediante la solicitud de información vía oficio y el análisis de las respuestas a este, así como de toda la información con la que se cuente hasta el momento. Igualmente, en caso de que no se haya recibido respuesta por parte de los destinatarios de las recomendaciones y/o solicitudes, se debe enviar hasta 2 oficios “pide cuenta”. En caso de que, persista la falta de respuesta, las recomendaciones y solicitudes se registraran, en la referida Planilla, como “sin respuesta”.

²⁴ Para la Visita de Seguimiento, el equipo debe estar compuesto, preferentemente, por uno o más profesionales que hayan concurrido a la primera visita.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Los plazos para efectuar la visita de seguimiento (presencial o remota) o, en su defecto, el seguimiento vía oficio, los determina la persona encargada, según cada caso en particular, tomando en consideración la gravedad y urgencia de la situación observada en la primera visita, los tiempos sugeridos por la Defensoría de la Niñez para la remisión de lo solicitado y la implementación de las recomendaciones emitidas, el surgimiento de nuevos antecedentes que requieran de observación, ente otros aspectos. En el caso de la Metodología de Visitas a Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares, dada la rapidez del desarrollo y de las profundas transformaciones que experimentan los(as) niños(as) en esta etapa, se recomienda que la visita de seguimiento o el seguimiento vía oficio se realice dentro de un plazo máximo de seis meses, luego de la primera visita.

Toda la información recopilada, ya sea mediante la visita de seguimiento o seguimiento vía oficio, se debe registrar en la mencionada Planilla. Esto, permitirá al(la) encargado(a) y al equipo evaluar el estado de cumplimiento de cada recomendación y solicitud emitida. Esta evaluación se sistematizará en el **“Informe Final de Seguimiento”** y se remitirá, mediante oficio, al establecimiento y las demás instituciones correspondientes, al igual que el primer informe.

En caso de que, a propósito de la visita de seguimiento y/o del seguimiento vía oficio, se detecten nuevos nudos críticos o persistencia de los ya identificados, respecto de los cuales sea necesario realizar recomendaciones y/o solicitudes adicionales, estos se deben registrar en la Planilla e incorporar en el respectivo Informe Final de Seguimiento.

4. Cuarta Fase de Seguimiento

Adicionalmente, podrá existir una cuarta fase, en caso de que, a propósito del proceso de seguimiento se hayan realizado nuevas recomendaciones y/o solicitudes, lo cual requerirá, a su vez, seguimiento posterior y evaluación de cumplimiento. Al igual que en la segunda fase, esto se realizará, prioritariamente, mediante solicitud de información y análisis de respuestas vía oficios y/o de reuniones y mesas interinstitucionales, salvo que se determine la necesidad de realizar una segunda visita de seguimiento, en situaciones excepcionales en que la gravedad de los nudos lo amerite.

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Para poder evaluar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, se utilizan las siguientes categorías:

EVALUACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES	
Cumplimiento Total	El destinatario cumple totalmente con lo recomendado o solicitado.
Cumplimiento Parcial Sustancial	El destinatario cumple con parte sustancial de lo recomendado o solicitado. Existen acciones avanzadas en miras al cumplimiento de la recomendación de la solicitud.
Cumplimiento Parcial	El destinatario cumple con parte mínima de lo recomendado o solicitado. Existen acciones iniciales en miras al cumplimiento de la recomendación o solicitud.
Incumplimiento	El destinatario no cumple con lo recomendado. No se ha iniciado aún ningún tipo de acción o se indica que no se adoptará la recomendación o solicitud.
No hay información	No se cuenta con información suficiente para evaluar el grado de cumplimiento de la recomendación o solicitud.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

No aplica	La recomendación o solicitud no aplica, por ende, no se evalúa el grado de cumplimiento.
------------------	--

Anualmente, se procurará realizar y publicar un informe que contenga una sistematización y análisis del nivel de respuesta y de cumplimiento de recomendaciones realizadas durante el año anterior, el que se trabajará junto a la Unidad de Estudios y Estadísticas y será revisado y aprobado por el(la) director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y luego publicado en el mini-sitio web del Mecanismo.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

4. ANEXOS

4.1. ANEXO N°1. SÍNTESIS DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN EN VISITAS

La metodología de visitas se basa en 4 dimensiones transversales de observación y evaluación de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes en los establecimientos, así como en subdimensiones que varían levemente dependiente del tipo de establecimiento visitado²⁵. Cada dimensión se vincula a un estándar general, que refiere al mínimo esperado y exigible. A su vez, cada dimensión contiene subdimensiones, que se vinculan a indicadores específicos que dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del estándar general.

La observación y evaluación de las dimensiones y subdimensiones en contexto de visitas permite conocer el grado en que un establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas. En función de lo anterior, se identifican fortalezas y nudos críticos y se entregan recomendaciones de mejora.

Tanto las dimensiones como subdimensiones se presentan de manera general, de modo que se pueda observar y evaluar su cumplimiento en relación con las características de cada proyecto y población objetivo, en particular. A su vez, si bien la mayoría de los indicadores específicos son transversales a ambos tipos de establecimientos, existen algunos que aplican exclusivamente para residencias o para centros.

DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN
1. Habitabilidad	1. Ubicación 2. Proximidad 3. Accesibilidad 4. Inclusividad 5. Conectividad 6. Capacidad 7. Infraestructura 8. Equipamiento 9. Seguridad 10. Mantenimiento 11. Aseo e higiene 12. Ambientación y personalización 13. Espacio exterior 14. Necesidades materiales
2. Administración y gestión	15. Dotación 16. Perfil 17. Inducción 18. Formación continua 19. Cuidado de equipo 20. Condiciones laborales 21. Comunicación interna 22. Protocolos 23. Registros 24. Supervisión externa 25. Intersectorialidad 26. Cumplimiento del proyecto 27. Transparencia 28. Institucionalidad 29. Institucionalización
3. Intervención	30. Ingreso 31. Evaluación integral 32. Plan Individual 33. Intervención familiar

²⁵ En el caso de secciones materno infantiles de centros penitenciarios femeninos, estas subdimensiones se encuentran en proceso de elaboración.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

	<p>34. Preparación para la vida independiente (solo RP y CPL)*</p> <p>35. Reinserción Social (solo CPL)*</p> <p>36. Preegreso y postgreso</p> <p>37. Mecanismos de evaluación del plan</p> <p>38. Enfoques transversales</p> <p>39. Representación judicial</p>
4. Desarrollo Integral	<p>40. Salud</p> <p>41. Alimentación</p> <p>42. Educación</p> <p>43. Rutina</p> <p>44. Convivencia y trato</p> <p>45. Vinculación con familia y figuras significativas</p> <p>46. Vinculación con el entorno social y comunitario</p> <p>47. Identidad y pertenencia</p> <p>48. Diversidad e interculturalidad</p> <p>49. Información y participación</p> <p>50. Recreación y esparcimiento</p> <p>51. Integridad y protección</p> <p>52. Diferenciación</p> <p>53. Privacidad y confidencialidad</p> <p>54. Medidas disciplinarias</p> <p>55. Medidas ante situaciones críticas</p>

Categorías de análisis de cada subdimensión:

EVALUACIÓN DE LAS SUBDIMENSIONES	
Cumplimiento Total	Las condiciones evaluadas cumplen plenamente con el indicador. Se incentiva a mantenerlo y fortalecerlo.
Cumplimiento Parcial Sustancial	Las condiciones evaluadas cumplen con parte sustancial del indicador. Se requieren mejoras menos urgentes para el cumplimiento total.
Cumplimiento Parcial	Las condiciones evaluadas cumplen con parte mínima del indicador. Se requieren mejoras urgentes para el cumplimiento total.
Incumplimiento	Las condiciones evaluadas no cumplen con el indicador. Se requieren mejoras urgentes para el cumplimiento parcial o total.
No se observa	No se observa y, por ende, no se evalúa, el indicador.
No aplica	El indicador no aplica al establecimiento observado, por ende, no se evalúa.

Categorías de análisis de cada dimensión:

EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES	
Cumplimiento Total	Todas las subdimensiones presentan cumplimiento total.
Cumplimiento Parcial Sustancial	Todas las subdimensiones presentan cumplimiento total o cumplimiento parcial sustancial.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Cumplimiento Parcial	Una o más subdimensiones presenta cumplimiento parcial o incumplimiento.
Incumplimiento	Todas las subdimensiones presentan incumplimiento.
No se observa	Al menos dos tercios de las subdimensiones no se observan y, por ende, no se evalúa la dimensión.
No aplica	Al menos dos tercios de las subdimensiones no aplican, por ende, no se evalúa la dimensión.

4.2. ANEXO N°2. SÍNTESIS DE LOS PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE VISITAS

Los principales instrumentos que se utilizan en las visitas de sintetizan en los cuadros a continuación.

METODOLOGÍA DE VISITAS A RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN; CENTROS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD; SECCIONES MATERNO-INFANTILES Y CENTROS DE ATENCIÓN CERRADA EN SALUD MENTAL
Protocolos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Protocolo de Visitas y Observaciones ✓ Protocolo de Levantamiento de Información con Niños, Niñas Y Adolescentes en Visitas ✓ Protocolo de Abordaje de Situaciones Críticas en Visitas ✓ Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Vistas
Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pauta de Observación del Establecimiento ✓ Ficha del Establecimiento ✓ Pauta de Entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes ✓ Cuestionario a niños, Niñas y Adolescentes ✓ Pauta de Entrevista a Funcionarios(as) ✓ Cuestionario a Funcionarios(as) ✓ Revisión documental ✓ Ficha de Solicitud de Documentos ✓ Pauta y Planilla de Registro de Dimensiones y Subdimensiones de Observación y Evaluación

METODOLOGÍA DE VISITAS A RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES Y NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD SEVERA O PROFUNDA
Protocolos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Protocolo de Visitas y Observaciones ✓ Protocolo de Abordaje de Situaciones Críticas en Visitas ✓ Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Vistas
Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pauta de Observación del Establecimiento ✓ Ficha del Establecimiento ✓ Observación Participante ✓ Pauta de Entrevista a Funcionarios(as) ✓ Cuestionario a Funcionarios(as) ✓ Revisión documental ✓ Ficha de Solicitud de Documentos ✓ Pauta y Planilla de Registro de Dimensiones y Subdimensiones de Observación y Evaluación

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

4.3. ANEXO N°3. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN VISITAS

La Defensoría de la Niñez cuenta con una sede central ubicada en la Región Metropolitana, de la cual forma parte el Área de Monitoreo de Derechos. A su vez, cuenta con 7 sedes regionales, a lo largo del territorio nacional, las que dan cobertura al resto del país.

En cuanto a las visitas, las responsabilidades en el proceso se distribuyen según se señala en el siguiente cuadro:

ÁREA DE MONITOREO DE DERECHOS - SEDE CENTRAL

- Responsable de la generación de la planificación anual de visitas, en base a las propuestas levantadas por las sedes regionales.
- Encargada y responsable de todas las visitas realizadas a nivel nacional. Esto implica planificar, preparar y ejecutar las visitas, así como elaborar las acciones y productos derivados, y su posterior seguimiento.
- En visitas en la Región Metropolitana el equipo de profesionales estará integrado en su totalidad por el equipo de sede central.
- Mantiene registro completo, actualizado y unificado de la totalidad de las visitas y observaciones realizadas a nivel nacional y de las acciones emanadas de estas.

SEDES REGIONALES

- Para cada visita realizada en regiones distintas a la Metropolitana, un(a) profesional de la sede correspondiente actúa de contraparte técnica del (la) profesional de sede central encargado(a) de la visita. La contraparte técnica participa activa y continuamente de todo el proceso de visita, es decir, en su planificación, preparación y ejecución. La contraparte técnica retroalimenta los Informes Finales de visita y oficios derivados de esta y apoya el seguimiento a las recomendaciones emitidas, mediante los instrumentos diseñados para ello y asistiendo a reuniones, mesas, etc. con las instituciones locales, en coordinación con la encargada de la visita (sede central).
- Las sedes regionales informan y alertan de manera permanente respecto de la situación en sus territorios, relativas a visitas y observaciones realizadas o potenciales visitas y observaciones, mediante los canales y registros establecidos para ello.