INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	RLP Natividad
Fecha de la primera visita:	11 de diciembre de 2019
Fecha de la visita:	20 de noviembre de 2024

CONTENIDO

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

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante "Defensoría de la Niñez") tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas[1].

[1] El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que "por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente" (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad "se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un

En atención a la facultad descrita, y a lo dispuesto además en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y letra f) del artículo 15° de la Ley N°21.067, la Defensoría del Niñez cuenta con el **"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 NNA 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 ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos que acogen a niños, niñas y adolescentes, a nivel nacional. En este contexto, el presente "Informe Final" da cuenta de los hallazgos de la **visita realizada a la Residencia para Lactantes y Preescolares Natividad (en adelante, RLP Natividad)** ubicado en la región de Arica y Parinacota, en la ciudad de Arica. En dicho Informe**, se da cuenta de las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados.** Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior[2].-

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

> *"Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá*

establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública" (II. b).

[2] Ley N° 21.067, artículo 2.

> *evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito".*

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes[3]; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos[4]; intermediar y servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, así como requerir informes y antecedentes a estos últimos y hacerle seguimiento a su actuar[5]; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad[6]; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia[7].

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	*RLP Natividad*
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Tallita Kum
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia para Lactantes y Preescolares
Población destinataria:	0 – 6 años de edad, mixto.
Director(a):	Monica Diaz Jaramillo

4. ANTECEDENTES

El 11 de diciembre de 2019 se realizó una primera visita a la Residencia para Lactantes y Preescolares Natividad (RLP Natividad), la cual fue parte de un proyecto de "visitas piloto" ya que se estaba trabajando en la marcha blanca de las visitas futuras y evaluando los instrumentos y metodologías, que se han ido desarrollando con el paso del tiempo en la Defensoría de la Niñez.

[3] Ley N° 21.067, artículo 4, letra m).
[4] Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).
[5] Ley N° 21.067, artículo 4, letras d), e) e i).
[6] Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).
[7] Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

Luego de dicha visita, se realizó un Informe Final de la visita, el cual contenía recomendaciones, las cuales fueron respondidas por la Directora de la Residencia.

Sin embargo, tras el análisis correspondiente de las respuestas enviadas, se consideró que algunas de las recomendaciones se encontraban "parcialmente cumplidas" a la fecha del oficio, motivo por cual, en el año 2022 se realizó seguimiento a la residencia y a las recomendaciones emitidas, mediante un Oficio de seguimiento, el cual no fue respondido por la Residencia.

Teniendo dichos antecedentes a la vista, y considerando que la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas en la residencia, entre las cuales se encontraba sobrecupo de 16 lactantes, niños y niñas sobre el rango etario convenido, falta de personal, alto nivel de rotación, deficiencias en los espacios, entre otros, con **fecha 20 de noviembre del 2024, se realiza una visita de seguimiento de manera reactiva.**

Sin embargo, considerando que han pasado 5 años desde la primera visita (la cual fue realizada en contexto de pilotaje), en la presente visita se aplicaron los instrumentos y metodologías correspondientes a una primera visita y no solo se centró en realizar un seguimiento a lo observado en la primera visita.

Cabe señalar que, conforme a lo establecido en la normativa del Servicio de Protección Especializado, específicamente en la Ley N° 21.302, los niños y niñas entre 0 y 3 años deben ser acogidos prioritariamente en modalidad familiar, privilegiando -en ausencia o imposibilidad de los padres o madres- a integrantes de la familia extensa o familias de acogida. En consecuencia, su permanencia en residencias de cuidado alternativo no se ajusta al estándar legal vigente, salvo en casos excepcionales y de carácter transitorio. Sin embargo, la plena implementación de este mandato continúa siendo un desafío pendiente para el sistema de protección especializada, como lo evidencia la persistente presencia de niños y niñas de ese tramo etario en espacios residenciales, reflejo de las dificultades estructurales que enfrenta el país para fortalecer y expandir las redes de acogimiento familiar.

5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

Tipo de visita		
Oportunidad	**Origen**	**Medio**
_X_Primera Visita __Visita de Seguimiento	__Planificada _X_Reactiva	_X_Presencial __Remota

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por **[N°4]** profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	María Jesús Maturana, abogada, Sede Central
Profesional 2:	Verónica Vázquez, psicóloga, Sede Central
Profesional 3:	Natalia Cuello, psicóloga, Sede Regional de Arica y Parinacota
Profesional 4	Geraldinne Diaz, abogada, Sede Regional de Arica y Parinacota
Profesional externo:	No aplica

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y niñas presentes. En segundo lugar, el equipo visitador se dividió, y dos funcionarias realizaron una entrevista en profundidad a la directora del establecimiento y, en paralelo, las otras 2 funcionarias aplicaron cuestionarios en línea a N°11 funcionarios/as que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias y realizaron observación de la dinámica de la residencia.

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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había N°41 niños y niñas vigentes en el establecimiento, de los cuales N°32 estaban presentes, encontrándose los otros con salidas autorizadas.

8. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del referido Mecanismo, la función de visitas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado se realiza sobre la base de dimensiones y subdimensiones de observación y evaluación de sus condiciones de vida y situación de derechos en los establecimientos visitados. 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. Lo anterior permite conocer el grado en que cada establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas.

A propósito de la visita, y de la metodología e instrumentos aplicados, se observaron y evaluaron las dimensiones, cuyos resultados se presentan a continuación.

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN
1. **Habitabilidad**	El establecimiento no cumplía con las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de las niñas y adolescentes, de acuerdo con las características del proyecto y del público objetivo. Se evidenció falta de espacios, mala ubicación respecto de los servicios, faltas en la mantención, dentro de otros nudos críticos que se exponen en el presente informe.
2. **Administración y gestión**	El establecimiento no cumplía con la administración y gestión, considerando que no cuentan con procesos de inducción, formación continua, y cuidado de equipos, si bien existen registros y protocolos, estos no se ajustan a la situación real de la residencia (sobreocupación y niños y niñas sobre la edad convenida).
3. **Intervención**	El establecimiento cumplía parcialmente en la entrega e intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños y niñas, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de acuerdo con las características del proyecto y del público objetivo.
4. **Desarrollo integral**	El establecimiento cumplía parcialmente en la entrega y gestión de las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, proteccional y de bienestar integral de las niñas y los niños, de acuerdo con las características del proyecto y del público objetivo. Se cubrían de manera adecuada los ámbitos de educación, salud, alimentación, convivencia y trato, vinculaciones con el intersector, entre otras. Al mismo tiempo, se encontraron nudos críticos respecto de este ámbito, como la poca vinculación familiar, espacios de recreación y esparcimiento, estimulación, entre otros.

9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i) Buena disposición del equipo ante la visita

Se destaca positivamente la buena disposición que tuvo la directiva de la Residencia, y de todo el equipo de funcionarios que estuvo presente durante la visita realizada por la Defensoría de la Niñez. Esto se vio reflejado en una permanente actitud de apertura y constante colaboración durante las diversas etapas del proceso de observación. Asimismo, cabe mencionar la transparencia en la entrega de información solicitada durante la visita como de forma posterior a ella, manifestando en todo momento una perspectiva autocritica y de apertura a recomendaciones en torno a generar mejoras al interior de la residencia y en las condiciones de vida que tienen los niños y niñas que allí residen. A modo de sugerencia, mejorar los tiempos de respuesta, ya que si bien, la información solicitada posterior a la visita fue seleccionada y enviada según se solicitó, estas fueron enviadas con un retraso de 1 mes y varios correos de insistencia por parte de profesionales de la Defensoría de la Niñez.

ii) Área de salud.

Se debe relevar como una fortaleza el funcionamiento del área de salud en la Residencia. Esta contaba con una sala especial destinada a uso de enfermería y oficina de las funcionarias de salud, la cual tenía un buen tamaño, y según se revisó durante el recorrido, se encontraban los medicamentos de los niños y niñas, rotulados y bien organizados en muebles, además de contar en el mismo espacio con las carpetas de cada uno de los niños y las niñas, las que estaban completas y actualizadas. Además, de la entrevista con funcionarios/as es posible relevar que la residencia tiene una buena vinculación con el intersector en salud para todo tipo de prestaciones especializadas en la red de salud, por lo que todos los niños y las niñas reciben sus prestaciones de manera oportuna.

iii) Buena vinculación con el medio y asistencia a actividades extracurriculares

Es importante destacar que la Residencia fomenta la conexión de los niños y niñas con su entorno a través de diversas actividades que se llevan a cabo semanalmente, tanto dentro como fuera de sus instalaciones.

En entrevista con el equipo directivo, se mencionó que todos los cumpleaños de los niños y niñas se celebran en la Residencia, donde se invita, siempre que sea posible, a sus familias y personas significativas. Esto busca proporcionar el cuidado personalizado que cada niño y niña merece, reconociendo su singularidad. Además, se organizan celebraciones para fiestas patrias, Navidad, Halloween y otras fechas festivas, momentos que son fundamentales para fortalecer la identidad y el sentido de pertenencia, tanto a nivel individual como colectivo.

Durante la visita, se observó a una niña saliendo con una Educadora de Trato Directo (ETD) para asistir a una presentación escolar de fin de año. Al consultar a la directora sobre este tema, ella explicó que la Residencia promueve la participación de los niños y las niñas en todas las actividades extracurriculares de sus jardines infantiles y colegios, según corresponda, asegurando que siempre estén acompañados por un funcionario con quien tengan una relación cercana. En este caso particular, la niña se dirigía a una gala folklórica organizada en su jardín infantil, luciendo un traje y peinado especiales, acompañada de su ETD.

Asimismo, se constató que todos los niños y las niñas se encuentran escolarizados, ya sea en jardines infantiles o escuelas, según su edad. No obstante, al estar inscritos en distintos establecimientos, los funcionarios deben coordinarse para garantizar su asistencia a clases, lo que implica su traslado en el vehículo institucional o en taxis, siempre acompañados por un funcionario.

iv) <u>Esfuerzos por parte de la Residencia para mejorar:</u>

Durante el recorrido por la Residencia y en las conversaciones sostenidas con los funcionarios, se identificaron diversos aspectos que requieren mejoras, ya que no se ajustan plenamente a los derechos ni a los estándares establecidos. No obstante, el equipo de la Residencia manifestó una actitud receptiva frente a los comentarios y disposición para implementar mejoras.

A pesar de la falta de personal, se observó que los funcionarios presentes realizaban esfuerzos por brindar una atención de calidad a los niños y niñas. Entre sus acciones, destacaba la organización de actividades recreativas, como la impresión de dibujos para colorear, mientras supervisaban simultáneamente los horarios de alimentación de otro grupo.

Asimismo, se constató que la Residencia dispone de una amplia cantidad de artículos destinados a los lactantes, niños y niñas, incluyendo ropa de cama, vestuario y juguetes. En una bodega ubicada en el fondo del recinto, se almacenaban grandes volúmenes de ropa de cama para diferentes estaciones del año, así como vestimenta infantil organizada por género y rango etario. Un funcionario informó que dichas prendas provienen tanto de compras institucionales como de donaciones y son asignadas a los niños y niñas según sus preferencias. También se observó una considerable cantidad de juguetes para distintas edades, aunque algunos presentaban signos de desgaste, seguían siendo funcionales y eran utilizados por los niños y niñas.

Por otro lado, se destacó la realización de un taller mensual como parte de la intervención con las familias de los lactantes, niños y niñas. De acuerdo con la directora, esta instancia, que se lleva a cabo en la misma Residencia, busca fortalecer la intervención familiar sin involucrar aún a los niños y niñas, al tratarse de un espacio exclusivo para adultos, complementario al trabajo de vinculación que se desarrolla.

10. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

i) <u>Deficiente infraestructura e inadecuada ubicación</u>

Durante el recorrido por la Residencia, se observó que el inmueble contaba con una infraestructura deficiente, siendo demasiado pequeño para la cantidad de lactantes, niños y niñas que albergaba. Además, el espacio resultaba lúgubre, con escaso acceso a luz natural y con áreas con poca personalización, evidenciándose una notable falta de espacios adecuados para ser habitado por niños y niñas.

En relación con las habitaciones y baños, si bien la residencia, conforme a las orientaciones técnicas, el rango etario debiese ser entre 0 y 6 años, en la práctica cuentan con 9 niños/as mayores de 6 años, teniendo la mayor 9 años. Esta situación genera que dichos espacios, en particular las camas y los baños, resultaran insuficientes para cubrir sus necesidades, por ser muy pequeños.

Asimismo, tanto en la observación como en las conversaciones con los funcionarios/as permitieron identificar la ausencia de espacios como uno de los problemas más críticos, ya que dificultaba el trabajo con los lactantes, niños y niñas e impedía el adecuado desarrollo de la dinámica residencial. En particular, se evidenció la necesidad urgente de contar con espacios para realizar intervención, un espacio para visitas y áreas destinadas al acompañamiento educativo de los niños y niñas mayores que asistían al colegio. La diferenciación de espacios para distintas

actividades resulta esencial, ya que, al momento de la visita, la oficina del equipo técnico funcionaba tanto como oficina, como sala multiuso, lo que dificultaba la realización efectiva de cada una de sus funciones.

Se constató también la falta de espacios privados para la intervención del equipo técnico con cada niño y niña, así como la necesidad de áreas específicas para que la curaduría realice entrevistas de manera reservada, y zonas diferenciadas para el estudio y el juego, evitando interrupciones entre ambas actividades. Tampoco se disponía de un espacio destinado a la lactancia, lo que obligaba a las madres a alimentar a sus bebés en áreas comunes o en una sala de espera ubicada en la entrada de la residencia.

Si bien la residencia contaba con un amplio espacio al aire libre utilizado como zona de juegos y de uso común, este no estaba adaptado para lactantes, niños y niñas, ni ofrecía condiciones seguras para el juego de los más pequeños. En el fondo del patio, existía un área utilizada como lavandería y bodega de ropa limpia, la cual no reunía condiciones adecuadas, ya que se encontraba en un espacio con acumulación de tierra y con implementos en desuso, como cunas y muebles que debían haber sido dados de baja por el Servicio para evitar la acumulación de desechos y la proliferación de plagas. Es importante señalar que esta zona estaba directamente conectada con el patio de juegos, permitiendo el libre acceso de los niños y niñas a un sector inadecuado para su seguridad.

Finalmente, en conversación con los funcionarios, se advirtió que la ubicación de la Residencia no era adecuada, ya que se encontraba alejada de los servicios públicos y de los establecimientos educacionales, lo que dificultaba la satisfacción de las necesidades de los lactantes, niños y niñas, en dichos ámbitos.

Con base en todo lo anterior, y según lo indicado en las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del programa denominado residencia de protección para lactantes y preescolares de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia[8], en lo concerniente a infraestructura y calidad de vida, señalan:

> *"se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. […] para su funcionamiento la residencia deberá contar con un inmueble que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas".*

[8] (2023) Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares.

Por consiguiente, los hallazgos señalados anteriormente, distaban de los estándares establecidos por el Servicio de Protección Especializado en lo referente a calidad de vida y condiciones generales de habitabilidad, no cumpliéndose en lo relativo a lo esperado para el uso, atención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en esa residencia.

A nivel internacional, la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), ratificada por Chile, establece en sus artículos 3 y 27 que los Estados deben garantizar el interés superior del niño y condiciones de vida adecuadas para su desarrollo. Asimismo, las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de Naciones Unidas, enfatizan que los entornos residenciales deben contar con infraestructura apropiada, espacios diferenciados y acceso a servicios esenciales, asegurando la privacidad, la seguridad y el bienestar de los niños y niñas.

Por lo anterior:

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

- A mediano plazo, analizar en conjunto con la Fundación Talita Kum y Dirección de Residencia Natividad, la implementación de un proyecto de emergencia en infraestructura, que permita restructurar y acondicionar las actuales falencias estructurales, las malas condiciones del mobiliario y medidas de seguridad, que representan un riesgo latente y tienen un impacto directo en la calidad de vida de los usuarios.
- En el mediano plazo, asegurar y cerciorarse, a través de la supervisión técnica, que todos NNA de Residencia Natividad cuenten con espacios habitacionales y comunes, acordes a sus necesidades y características, y con un apego irrestricto a estándares de derechos humanos.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se solicita:

- Informar, en el corto plazo, la fecha en que los artículos en desuso serán dados de baja.

A la Fundación Talita Kum y RLP Natividad, se recomienda:

- En el mediano plazo, implementar un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura respecto a las malas condiciones de mobiliario, espacios comunes, habitacionales y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro o que vaya en desmedro de la calidad de vida, dignidad y bienestar físico de niños y niñas residentes.
- En el corto plazo, gestionar la remoción de implementos en desuso en la bodega y el patio, eliminando riesgos y mejorando las condiciones de seguridad y salubridad en los espacios exteriores.
- En el corto plazo, coordinar con la Residencia medidas que permitan mejorar la accesibilidad a servicios públicos y comunitarios, como el acceso prioritario a programas de salud y educación, así como la disponibilidad de transporte para los niños y niñas que asisten a colegios o centros de salud.

ii) Sobreocupación en la Residencia

La sobreocupación de la Residencia administrada por la Fundación Talita Kum representa un problema estructural que impacta directamente en la calidad del cuidado y en el cumplimiento de los derechos de los lactantes, niños y niñas. Según los datos recabados en entrevista con la directora, la Residencia tiene 25 plazas convenidas, pero actualmente alberga 41 niños y niñas, lo que implica un sobrecupo del 64%. Esta situación no solo excede las capacidades operativas y logísticas del centro, sino que compromete el estándar de protección que debe garantizarse en estos espacios.

El sobrecupo de niños y niñas en la Residencia impide la prestación de una atención individualizada y especializada, fundamental para su desarrollo integral, lo que además genera una sobrecarga al personal, reduciendo el tiempo y la calidad de la intervención que cada lactante o niño/a debería recibir. Esto es especialmente crítico en una residencia de protección, donde los niños y niñas requieren un alto nivel de contención emocional, cuidado personalizado y acompañamiento psicosocial. Asimismo, el inmueble no está diseñado para albergar una cantidad superior de niños y niñas, lo que genera hacinamiento en las habitaciones y limita el acceso a espacios adecuados para la recreación, la alimentación y el descanso. Esta situación afecta su bienestar físico y emocional, vulnerando su derecho a vivir en condiciones dignas y seguras.

La ampliación del rango etario ha sido una de las causas de la sobreocupación en la Residencia, ya que, aunque estos centros están diseñados para atender a niños y niñas de 0 a 6 años, actualmente acogen a niños de hasta 9 años. Esto ha incrementado la cantidad de ingresos sin una planificación acorde a la capacidad del recinto, generando problemas de hacinamiento, convivencia y atención. Además, la ausencia de espacios diferenciados dificulta la adaptación de los distintos grupos etarios, afectando su bienestar y desarrollo.

La sobreocupación en la Residencia representa una vulneración grave de estándares nacionales e internacionales de protección a la infancia, comprometiendo el bienestar de los niños y niñas bajo cuidado del Estado. A nivel nacional, la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia establece el derecho de los niños y niñas a vivir en un ambiente seguro y a recibir una atención que promueva su bienestar y desarrollo. La sobreocupación, al limitar la capacidad de atención personalizada, incumple estos principios, además de afectar el acceso a una alimentación adecuada, al descanso y a la recreación, derechos esenciales para su crecimiento.

A nivel internacional, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de la ONU hacen referencia a que los centros residenciales deben garantizar condiciones adecuadas para proporcionar un ambiente estable y seguro, al mencionar que “A estos efectos, los Estados deberían establecer estándares de acogimiento para garantizar la calidad y las condiciones propicias para el desarrollo del niño, como la atención individualizada y en pequeños grupos, y deberían evaluar los centros de acogida existentes con arreglo a esos estándares”, lo que en el caso de la Residencia RLP Natividad se ve incumplido.

Por lo anterior:

A la fundación Talita Kum y RLP Natividad, se recomienda:

- A mediano plazo, mejorar la distribución interna de los espacios disponibles (dando de baja elementos en desuso en patio trasero, utilizando el patio delantero, reorganizando las oficinas, etc.), buscando optimizar las condiciones de habitabilidad y reducir el impacto del hacinamiento en el bienestar de los niños y niñas.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se solicita:

- En el corto plazo, informar las acciones que se han tomado para abordar la situación de sobreocupación que tienen en la Residencia RLP Natividad.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Nacional, se recomienda:

- A largo plazo, evaluar mediante plan de emergencia, la asignación de recursos adicionales para mejorar la infraestructura de la Residencia y modificar las OOTT para aumentar el número de funcionarios, garantizando una atención adecuada a los lactantes, niños y niñas.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Nacional, se solicita:

- En el corto plazo, informar las acciones que se están desplegando respecto del hacinamiento en residencias de protección (como nuevas licitaciones, re-ubicación de niños, niñas y adolescentes en otras residencias con disponibilidad, o cualquier otra estrategia orientada a asegurar condiciones de habitabilidad acordes a los estándares técnicos y normativos vigentes).

iii) Ingreso y permanencia de niños y niñas por sobre el rango etario

Sumado al nudo crítico anterior (sobreocupación), en la residencia ocurre que hay ingresados niños y niñas que superan el rango etario que corresponde para dicho modelo residencial. En ese sentido, las orientaciones técnicas de las Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares mencionan que los sujetos de atención son "niños y niñas de 0 a 6 años de edad, víctimas de graves vulneraciones de derechos, que no cuentan con un adulto de su familia con capacidad para ejercer su cuidado y garantizar su bienestar".[9]

En la Residencia, ocurre que efectivamente hay niños mayores de 6 años, teniendo la mayor 9 años de edad, lo que está permitido en las mismas orientaciones técnicas cuando se menciona que:

> *"excepcionalmente, podrán ingresar niños o niñas mayores de seis años de edad, si así se justificara en consideración de su interés superior, ya sea por las condiciones y trabajo*

[9] (2023) Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares.

> *especializado que puede ofrecerles el equipo de la residencia, para facilitar la intervención con las familias y redes, para evitar la separación de hermanos y otras situaciones posibles* y necesarias de atender."

Según información que se pudo recabar, esta situación ocurre precisamente con la finalidad de no separar a grupos de hermanos, por lo que se ha optado por mantenerlos juntos, aun cuando algunos de estos estén por sobre el rango etario. La Defensoría de la Niñez valora dicha iniciativa, sin embargo, es relevante mencionar que en dichas situaciones se deben realizar ajustes por parte de la Residencia, para adaptar tanto el lugar físico, como parte del equipo de funcionarios, para así poder otorgar a los niños y niñas una atención acorde a sus necesidades especiales como niños mayores, lo que en dicha Residencia no ocurría.

Una de las principales consecuencias de la diversidad de edades de los niños es que se hace muy complejo generar rutinas similares para todos los niños/as que viven en la Residencia, sumándole a eso que además la Residencia cuenta con pocos profesionales, por lo que no es posible generar rutinas diferenciadas según las distintas etapas de desarrollo de lactantes versus niños y niñas, y no permite tampoco contratar al personal especializado en uno de los dos rangos etarios que se están cubriendo. A esto, debe sumarse lo que se mencionó en el nudo crítico de infraestructura, ya que se pudo observar que las camas y baños eran bastantes pequeñas, por lo que los niños más grandes no estaban cómodos en ellas.

Si bien, la Defensoría de la Niñez se ha manifestado a favor de mantener a las diadas de hermanos juntos en espacios residenciales previamente, esto es siempre y cuando la residencia donde residan adecue sus condiciones y otorgue el cuidado e intervención que cada niño/a le corresponda según su etapa de desarrollo, propiciando que no se vea afectado el máximo estimulo de su potencial desarrollo, al contrario, potenciándolo.

En ese sentido, debiese asegurarse que grupos de hermanos se mantengan juntos en la residencia, siempre y cuando esta cumpla con los estándares y se realicen las intervenciones y estimulaciones correspondientes. En caso de que esto no sea posible, debiese determinarse un espacio residencial para cada rango etario, y asegurar que se cumpla con una relación directa y regular. En el caso específico de la Residencia visitada, la niña de 9 años no tenía la estimulación ni intervenciones que le correspondían, no tenía otras niñas o niños de su edad para jugar, ni contaba con los profesionales correspondientes para potenciar su desarrollo, por lo estaba recibiendo atenciones deficientes que perjudican su desarrollo.

A la fundación Talita Kum, se recomienda:

- A mediano plazo, adecuar la infraestructura de la Residencia, de manera tal que cumpla con lo dispuesto en las orientaciones técnicas y que permita ajustarse a la cantidad de niños y niñas convenidas.

- En el corto plazo, gestionar la contratación de personal especializado para atender las necesidades específicas de estos niños y niñas, permitiendo la implementación de rutinas diferenciadas según su edad.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda

- Garantizar, a mediano plazo, que todos los lactantes, niños y niñas reciban las prestaciones adecuadas a su edad, supervisando que la Residencia cuente con infraestructura, personal capacitado y programas de intervención acordes a su nivel de desarrollo.

iv) Ausencia de una rutina diaria organizada

Durante la visita a la Residencia, se observó parte de la rutina diaria de los lactantes y niños/as, incluyendo el horario de almuerzo, el juego posterior y la siesta de los lactantes. Sin embargo, se identificó la ausencia de una estructura clara y organizada que garantizara el bienestar y la adecuada atención de todos los niños y niñas. Esta situación generaba que las educadoras de trato directo dividieran su tiempo entre diversas actividades simultáneas, como la alimentación de algunos niños/as y el apoyo educativo o recreativo de otros, dificultando la atención individualizada.

El momento del almuerzo reflejó esta falta de organización, ya que algunos niños/as comían en el comedor, otros en mesas ubicadas fuera de las habitaciones y algunos realizaban otras actividades en el mismo horario. Según lo señalado por las educadoras, esta distribución respondía a la diferencia de edades y etapas de desarrollo de los niños/as, lo que conllevaba horarios diferenciados. No obstante, se evidenció que este esquema no era sostenible considerando la cantidad de personal en la Residencia, afectando la supervisión y la calidad del cuidado brindado.

En las orientaciones técnicas[10] de Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares establecen que las residencias deben planificar y ejecutar rutinas diarias que promuevan el bienestar, la participación y la satisfacción de las necesidades básicas de los niños/as. Entre estas, se menciona la importancia de contar con horarios estructurados para la alimentación, la realización de actividades recreativas y la celebración de hitos significativos, contar con disponibilidad de espacios e implementos seguros de juego, entre otras. Sin embargo, lo observado en la Residencia evidenció la falta de una rutina adecuada a las edades de los niños/as, lo que limita la estimulación necesaria para su desarrollo.

Particular preocupación generó la baja estimulación de los lactantes, quienes permanecían en una habitación, acostados en sus cunas con la televisión encendida, pero sin recibir interacción o estímulos físicos. En la misma habitación, una funcionaria permanecía sentada sin establecer contacto con los lactantes. Este escenario contraviene lo señalado en las Orientaciones Técnicas, específicamente en la ejecución del Plan de Intervención Individual, donde se indica que para un

[10] 2023. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas línea de acción cuidado alternativo – modalidad de tipo residencial – residencia de protección para lactantes y preescolares.

adecuado desarrollo y manejo conductual se deben aplicar metodologías pedagógicas acorde a la etapa de desarrollo de cada niño/a. En el caso de los lactantes, se recomienda prácticas como el porteo diario, mecer la cuna al dormir, sostener en brazos durante la lactancia y realizar masajes breves, entre otras acciones fundamentales para su estimulación. Estas prácticas no se estaban aplicando en la Residencia, lo que afecta gravemente el desarrollo de los lactantes y su bienestar general.

A la Residencia RLP Natividad, se recomienda:

- En el corto plazo, establecer una planificación estructurada de la rutina diaria, asegurando que las actividades respondan a las edades y necesidades de los niños/as. Se debe garantizar horarios definidos para la alimentación, el juego y el descanso, evitando la dispersión de actividades y mejorando la supervisión.

A fundación Talita Kum, se recomienda:

- A mediano plazo, capacitar al personal en metodologías de estimulación infantil, asegurando la aplicación de prácticas adecuadas, especialmente en el caso de los lactantes.
- Evaluar, en el largo plazo, la necesidad de reforzar el equipo de funcionarios en la Residencia para asegurar una adecuada implementación de estas rutinas y una atención personalizada.

Al Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia <u>Regional</u>, se recomienda:

- A mediano plazo, supervisar el cumplimiento de las Orientaciones Técnicas en cuanto a la planificación de rutinas diarias y la estimulación infantil.

v) <u>Insuficiente cantidad de educadoras/es de trato directo</u>

Según la información enviada por la directora de la Residencia en solicitud de documentos realizada después de la visita, la Residencia cuenta actualmente con 42 funcionarios/as contratados, de los cuales 19 son educadoras de trato directo, distribuidas en turnos de día y turnos de noche con turnos de 4x4 para el cuidado de 41 niños vigentes, de los cuales había 32 presentes en la Residencia, al momento de la visita.

Si bien las Orientaciones Técnicas fijan un estándar mínimo para el funcionamiento de las residencias —estableciendo la presencia de un educador de trato directo por cada cinco niños y niñas sin control de esfínter, o por cada seis con control de esfínter—, dicho parámetro debe entenderse como un piso básico, no como un umbral suficiente para garantizar una atención integral. En el caso de la residencia visitada, si bien este mínimo se cumple formalmente, resulta evidente que dicho estándar es insuficiente para responder de manera adecuada y oportuna a las complejas necesidades físicas, emocionales y afectivas de los niños y niñas en esta etapa crítica

del desarrollo. Esta insuficiencia se ve agravada por factores previamente identificados, como la presencia de niños y niñas fuera del rango etario establecido para la residencia y el alto nivel de sobrepoblación que actualmente presenta el centro.

Durante la visita se observó a las educadoras de trato directo más demandados y con menor capacidad de responder oportuna y adecuadamente a las situaciones que ocurrían con los niños y niñas, como conflictos entre pares, desajustes emocionales y conductuales, alimentación, apoyo escolar, entre otras. En este sentido, es crucial evaluar, permanentemente, la necesidad de contar con más personal de trato directo, especialmente en caso de existir nuevos ingresos a la Residencia, y de esta manera, asegurar que el cuidado de las niñas y niños.

En conversación con la directora, se levantó como una preocupación el alto nivel de rotación de funcionarios/as que tiene la Residencia, el cual, según se indicó desde la misma dirección, se debe a otras ofertas laborales, licencias médicas, renuncias y desvinculaciones debido a incumplimiento de contrato, las cuales han sido abordadas por parte de la Residencia. Esto ha generado que una gran cantidad de las educadoras de trato directo contratadas estén bajo contrato a honorarios y sin experiencia previa en trabajo en residencias de protección. Esto último generó preocupación en el equipo visitante, y fue levantado en conversación con funcionarios/as, ya que se observó un trato brusco hacia los lactantes, niños y niñas y una despreocupación hacia el cuidado de estos, debido a la falta de experiencia y preparación por parte de las educadoras.

Finalmente, se manifestó por parte de las funcionarias, la necesidad de contratar o designar a un profesional encargado de la enfermería cuando la encargada de salud no esté -ya que esta trabaja de lunes a viernes en la residencia- y cuando no está, los medicamentos tienen que ser administrados por las educadoras de trato directo, quienes no siempre tienen los conocimientos necesarios para hacerlo, ni se lleva el registro correcto de este.

Cabe señalar que el Comité señala en su Observación General N°7 que el desarrollo físico, personal y psicológico de las niñas y niños puede ser mejor atendido cuando cuentan con un pequeño número de relaciones estables y afectuosas[11] y destaca que la realización de todos los derechos de las niñas y niños en la primera infancia depende en gran medida de los recursos que se dispongan para su cuidado, incluyendo recursos humanos[12]. En la misma línea, explicita que las instituciones a cargo del cuidado de niñas y niños en la primera infancia deben contar con personal suficientemente numeroso[13]. En el caso de la Residencia visitada, no es posible que las educadoras entreguen un cuidado personalizado a los lactantes, niños y niñas ya que deben atender a una

[11] Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.
[12] Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.
[13] Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

gran cantidad al mismo tiempo, lo que es levantado como un nudo crítico por la Defensoría de la Niñez.

Por lo anterior,

A la Fundación Talita Kum y RLP Natividad, se recomienda:

- Aumentar, al mediano plazo, la cantidad de educadores(as) de trato directo, priorizando la experiencia en residencias de protección y teniendo en consideración el rango etario real de los niños y niñas que reciben, para entregarles un cuidado personalizado y acorde a las necesidades de cada niño/a.
- En el mediano plazo, capacitar a todos los/as funcionarios/as que trabajan en la Residencia, en materias de cuidado de lactantes, niños y niñas, entregándoles herramientas y conocimientos actualizados de cuidado residencial.

A la Fundación Talita Kum, se solicita:

- En el corto plazo, informar cómo se realiza la administración de medicamentos a los niños y niñas en horario nocturno y fines de semana, adjuntando verificadores de protocolo para esta administración, y registro de estas.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia <u>Nacional</u>, se recomienda:

- A largo plazo, evaluar realizar una actualización en las Orientaciones Técnicas de la línea de acción cuidado alternativo – modalidad de tipo residencial – residencia de protección para lactantes y preescolares, respecto de la cantidad de educadores/as de trato directo por cantidad de niños/as y la necesidad de contar con personal de la salud en las residencias de protección.

vi) <u>Ausencia de prácticas de cuidado de equipo para los/as funcionarios de la Residencia</u>

De acuerdo con lo informado por la directora y por los/as funcionarios/as de la Residencia, hace mucho tiempo que no existen las prácticas de cuidado de equipos para el personal, lo que se manifiesta en un evidente agotamiento de los equipos de trabajo, que pudo ser observado durante la visita. En entrevistas, se mencionó que en el año 2022 fue la última instancia de cuidado de equipo, por lo que llevan más de 2 años sin tener este espacio, lo que fue mencionado por la directora como un ítem en el que se encuentran en falta desde la Residencia, comprometiéndose a tomarlo en consideración.

Esto es de especial preocupación, atendiendo el complejo contexto en el que se desempañan los/s funcionarios/as habitualmente, es decir, el cuidado y la atención de niñas y niños que han vivido graves vulneraciones a sus derechos, en labores que son de alta exigencia. La ausencia de

prácticas de cuidado de equipos, ha generado que exista un ambiente de fatiga al interior de la residencia, donde los/as funcionarios/as se encuentran cansados y desmotivados a realizar sus labores, lo que ha tornado en licencias médicas y renuncias, generando un alto nivel de rotación de personal, especialmente, en aquellos/as que cumplen la labor de educadores/as de trato directo.

Considerando lo interior, es esencial velar para que ámbitos tan importantes como lo es el cuidado de equipos no se desatiendan, especialmente considerando la alta responsabilidad y gran demanda, física y emocional, que implica el cuidado residencial de niñas y niños, lo que impacta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención, pudiendo generar desgaste en el personal, así como alta rotación de este. Lo anterior se agudiza si se consideran las exigencias propias de trabajar con primera infancia y con discapacidad, en que las niñas y niños son mayormente dependientes del cuidado y la supervisión permanente de las personas adultas.

En las orientaciones técnicas de las Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares, se establece la importancia de generar prácticas de cuidado de equipos, al mencionar que "Cada Colaborador Acreditado deberá asegurar (...) políticas de cuidado de equipo que prevengan el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren. La evidencia ha mostrado que la salud laboral para quienes intervienen en contextos emocionalmente demandantes como son las consecuencias en el desarrollo o comportamiento por efectos de las vulneraciones de derechos de la población atendida en el Servicio, (...) se ve alterada, apareciendo el estrés laboral crónico ya mencionado, por lo que la salud laboral debe ser parte de las políticas de cada Organismo Colaborador (...)"[14].

Por lo anterior,

A la Fundación Talita Kum, se recomienda:

- En el mediano plazo, diseñar e implementar un Plan de Cuidado de Equipos que contemple instancias periódicas, obligatorias y planificadas de autocuidado, contención y acompañamiento psicosocial para todo el personal de la Residencia, especialmente para quienes ejercen funciones de alta demanda como las educadoras de trato directo.

Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia <u>Regional</u>, se recomienda:

- Supervisar, en el corto plazo, que las residencias colaboradoras ejecuten periódicamente los planes de cuidado de equipos, entregando orientaciones técnicas y recursos que

[14] (2023) Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares.

permitan su desarrollo, considerando las altas exigencias físicas y emocionales del trabajo con niños, niñas y adolescentes en contexto de protección.

vii) <u>Insuficientes instancias de formación continua para los/as funcionarios de la Residencia</u>

A su vez, se levantó por parte de los/as funcionarios/as encuestados, la ausencia de instancias formales de capacitación y formación continua por parte de la Residencia o del Organismo Colaborador, para mantener a sus funcionarios actualizados respecto de las materias relativas a cuidado residencial de lactantes y preescolares. Al respecto, tanto la directora como funcionarios/as levantaron esta necesidad, aludiendo a la importancia de reforzar y adquirir conocimientos y herramientas que son clave para sus labores en la Residencia.

Se mencionó también, que los nuevos/as funcionarios/as que han ingresado a la residencia (principalmente como reemplazo de educadoras de trato directo) no tienen los conocimientos específicos sobre la labor que realizan, ya que, ante la necesidad de cubrir las plazas, no se hacen procesos de selección exhaustivos, lo que se identifica como un nudo crítico. En las encuestas a funcionarios, se levantó específicamente la necesidad de contratar personal especializado, ya que las educadoras de trato directo son quienes mantienen el contacto más directo con los lactantes y niños/as, y se ha observado un trato brusco e inadecuado hacia los niños/as, debido al desconocimiento de estándares, y deficiencias en los procesos de selección del personal.

En este sentido, es esencial que todo el personal que cumple funciones en la Residencia, especialmente quienes están a cargo del cuidado directo e intervenciones con los niños y niñas, reciba una inducción adecuada sobre su rol, así como formación continua mientras se mantenga en funciones. Esta capacitación debe abarcar tanto las labores específicas y los protocolos internos, como también temáticas claves relacionadas con el cuidado residencial, tales como derechos humanos de la niñez, desarrollo infantil temprano, trauma y movilidad humana. Esta última requiere especial atención, considerando que actualmente la mayoría de los niños y niñas en la Residencia son migrantes, y que el equipo técnico reconoció no contar con conocimientos ni capacitación en esta materia. En particular, se evidenció desconocimiento respecto de situaciones complejas como la apatridia o la inscripción de niños y niñas como “hijos de extranjeros transeúntes”, lo que puede tener consecuencias graves en el acceso a derechos fundamentales como la identidad, la salud y la educación. La formación continua es, por tanto, clave para que el personal cuente con herramientas actualizadas y pertinentes, que le permitan brindar una atención adecuada, respetuosa y ajustada a las realidades y necesidades de cada niño y niña bajo su cuidado.

Esta importancia es relevada tanto en normativa nacional como internacional, en ese sentido, el artículo 3 de la Convención[15] y las Directrices[16], se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°7 del Comité señala que en aquellas instituciones responsables de la primera infancia se debe garantizar que el personal que trabaje con niñas y niños, en los sectores públicos y privados- cuenten con cualidades psicosociales adecuadas y tengan preparación profunda y formación permanente, de modo que estén altamente calificado y capacitados para trabajar con ese grupo de edad en particular Así también, y para ello, debieran ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada[17]. En particular, el Comité especifica que es esencial que el personal cuente con "un conocimiento correcto y actualizado, tanto en lo teórico como en lo práctico, de los derechos y el desarrollo del niño (...) que adopten prácticas de atención, planes de estudio y pedagogías adecuados y centrados en el niño, y que tengan acceso a recursos y apoyo profesionales especializados"[18].

En cuanto a las orientaciones técnicas para el modelo residencial visitado, en el capítulo de recursos humanos, se establece que "Para la ejecución de cada proyecto se contará con personal capacitado e idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina. Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde a los principios ya señalados (...) Luego, se menciona que "Cada Colaborador Acreditado deberá asegurar políticas de formación continua de los recursos humanos contratados para la ejecución de los proyectos (...)"[19].

Por lo anterior,

A la Residencia RLP Natividad, se solicita:

- Informar, en el corto plazo, sobre las ultimas capacitaciones que han recibido los/as funcionarios, indicando quién la realizó, contenidos abordados y cantidad de funcionarios/as que asistieron.

A la Fundación Talita Kum, se recomienda:

[15] Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.
[16] Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.
[17] Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23 y 32.
[18] Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.
[19] (2023) Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares.

- En el corto plazo, generar un catastro de temáticas relevantes con todos/as los/as funcionarios/as que actualmente trabajan en la Residencia, para evaluar necesidades y priorizar en la ejecución de capacitaciones.
- En el mediano plazo, generar e implementar un Plan de Capacitaciones que incorpore tanto las temáticas levantadas por los/as funcionarios/as, como temáticas básicas de cuidado residencial de lactantes y preescolares. Las capacitaciones deben ser ejecutadas por profesionales con conocimiento del tema, y deben ser obligatorias y en horario laboral para todos aquellos funcionarios/as que se relacionen con la temática instruida.

Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

- En el mediano plazo, establecer programas de capacitación y supervisión permanente para mejorar la calidad del trato directo y reducir prácticas inadecuadas en el cuidado de los lactantes y niños/as

viii) Restricciones en las visitas y vinculación con las familias y figuras significativas

Durante la entrevista institucional, se informó que el régimen de visitas en la Residencia consiste, principalmente, en encuentros los martes y jueves, en dos bloques horarios: de 14:00 a 16:00 y de 16:00 a 18:00 horas. De manera excepcional, se autoriza la visita diaria de una adolescente proveniente de otra residencia de la ciudad de Arica, quien acude entre las 16:00 y las 20:00 horas para visitar a su hija, actualmente en período de lactancia.

La Residencia no cuenta con un espacio habilitado específicamente para las visitas, por lo que estas deben realizarse en el patio delantero o en cualquier área disponible en ese momento. Tal como se indicó previamente, tampoco existe un lugar destinado para que las madres puedan amamantar a sus hijos en condiciones de privacidad e intimidad, lo que dificulta la creación de un vínculo cercano en un entorno adecuado.

El horario de visitas establecido resulta especialmente restrictivo para aquellas familias o personas significativas que trabajan en jornada completa, ya que no contempla posibilidades durante los fines de semana ni en horarios posteriores a la jornada laboral. Esta limitación impacta negativamente en la intervención familiar, dificultando los procesos de vinculación y revinculación, fundamentales para reducir el tiempo de permanencia en el sistema residencial y propiciar una eventual reunificación familiar.

En este contexto, el régimen de visitas resulta claramente insuficiente, considerando que uno de los principios rectores del cuidado alternativo debe ser la promoción del vínculo y contacto regular entre niños y niñas y sus familias o personas significativas. En ausencia de impedimentos fundados, la Residencia debiese propiciar un régimen flexible que permita mantener una comunicación fluida y sostenida con su red de apoyo, incluyendo visitas en horarios laborales y no laborales, durante la semana, fines de semana y feriados. Asimismo, se deben permitir visitas en

fechas significativas —como cumpleaños u otras celebraciones—, sin restricciones derivadas del calendario preestablecido.

Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños refuerzan este enfoque, al destacar la importancia de promover el contacto entre los niños y niñas en cuidado residencial y sus familias o personas cercanas[20],, como elemento esencial para garantizar su derecho a mantener vínculos afectivos y familiares tras una situación de separación, conforme a lo establecido en el artículo 9 de la Convención[21]. sobre los Derechos del Niño.

Por lo anterior,

A la Residencia RLP Natividad, se recomienda:

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

ix) Condiciones inadecuadas en la manipulación y almacenamiento de alimentos

Durante el recorrido por la Residencia, se observó que en el área de cocina no se encontraban rotulados los alimentos con sus respectivas fechas de vencimiento ni de apertura, especialmente en aquellos que se almacenaban en envases no originales. Esta omisión representa un riesgo sanitario relevante, particularmente en el caso de alimentos preparados para lactantes. Asimismo, se identificó como un nudo crítico la **ausencia de delimitación entre zonas limpias y zonas sucias** dentro del espacio destinado a la cocina, situación especialmente preocupante al momento de preparar mamaderas, ya que compromete las condiciones de higiene necesarias para la alimentación segura de los lactantes.

[20] Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.
[21] Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 9 y 31.

A lo anterior se suma que el refrigerador disponible era de tamaño reducido, lo que impedía separar adecuadamente los alimentos destinados a los lactantes de aquellos correspondientes a los niños y niñas de mayor edad, aumentando el riesgo de contaminación cruzada.

Estas condiciones evidencian una falta de cuidado en los procedimientos de manipulación y almacenamiento de alimentos, los cuales son fundamentales para garantizar la salud de los niños y niñas residentes. Esta preocupación se vuelve aún más crítica considerando que, al momento de la visita, había al menos un lactante con condiciones de salud que requerían especial atención en la preparación y manejo de su alimentación.

Mejorar estos aspectos es esencial para asegurar el cumplimiento de estándares básicos de higiene y cuidado, resguardando el derecho de los niños y niñas a una alimentación segura y adecuada, en conformidad con su edad y estado de salud.

Por lo anterior,

A la Residencia RLP Natividad, se recomienda:

- Implementar protocolos de higiene claros y estandarizados para la manipulación y almacenamiento de alimentos, que incluyan el rotulado obligatorio de fechas de apertura y vencimiento, especialmente en productos almacenados en envases no originales.
- Asimismo, delimitar adecuadamente zonas limpias y sucias en el área de cocina, asegurando condiciones seguras para la preparación de mamaderas.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

- Supervisar el cumplimiento de las condiciones mínimas de higiene alimentaria y almacenamiento en las residencias, conforme a lo establecido en las Orientaciones Técnicas y normativas sanitarias vigentes.

11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS

Durante la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños y niñas en el establecimiento, constitutivas de delito, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones y/o solicitudes precedentes.

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

Sin embargo, con el fin de que la Defensoría de la Niñez pueda realizar un seguimiento más completo y fundado respecto de las recomendaciones formuladas en el presente informe, resulta clave contar con antecedentes que den cuenta tanto del marco contractual que rige la ejecución

del proyecto residencial como de los procesos de supervisión técnica efectuados por el órgano competente.

En virtud de lo anterior, al **Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Nacional, se solicita:**

- En el corto plazo, remitir los informes de las supervisiones realizadas por su Servicio a la Residencia RLP Natividad de Arica, durante el último año (2024 hasta la fecha).
- En el corto plazo, remitir copia del convenio vigente suscrito entre el Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia y el Organismo Colaborador Acreditado Talita Kum respecto de la adjudicación del proyecto residencial RLP Natividad.

MJMF

Fecha de elaboración del informe: febrero 2025