

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	RLP Drajim
Fecha de la visita:	2 y 3 de septiembre de 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA	1
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	2
3.	ANTECEDENTES	3
4.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
5.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	4
7.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	5
8.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	6
9.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	9
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	20
11.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	20

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, “Defensoría de la Niñez”) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es 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 formas¹ – de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los tratados internacionales ratificados por Chile y vigentes, y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

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

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

En el ejercicio de sus funciones, la Defensoría de la Niñez cuenta con el “Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado” (en adelante, “Mecanismo de Monitoreo” o simplemente “Mecanismo”), establecido en virtud de las facultades contenidas en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y la letra f) del artículo 15° de la Ley N° 21.067. Este mecanismo tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

Entre las acciones principales del Mecanismo se encuentra la realización de visitas periódicas, sin previo aviso, a centros residenciales de protección y otros espacios en los que se encuentren niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. Estas visitas se desarrollan con base en lo dispuesto en el artículo 4°, letra f)², de la Ley N° 21.067, que establece el deber de visitar dichos espacios, elaborar un informe que contenga una descripción general de la situación observada, el registro de eventuales vulneraciones de derechos, y las recomendaciones dirigidas a los órganos competentes. En caso de detectarse hechos que revistan carácter de delito, corresponde además realizar las denuncias respectivas.

En este marco, el presente **Informe Final** da cuenta de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a **la Residencia RLP Drajim**, ubicada en la comuna de Providencia, Región Metropolitana en los días 2 y 3 de septiembre del 2025, en el contexto del Mecanismo de Monitoreo. Este informe sistematiza las fortalezas observadas, las eventuales vulneraciones de derechos detectadas, y los nudos críticos identificados. Asimismo, expone las acciones desarrolladas para su abordaje y las recomendaciones dirigidas a los organismos responsables, con el objetivo de promover la mejora continua del cuidado brindado a los niños, niñas y adolescentes en el establecimiento visitado y en el sistema residencial.

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	RLP Drajim
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Prodel
Tipo de administración:	Administración delegada
Modalidad de intervención:	Cuidados Alternativos Residenciales
Población destinataria:	Mixta, de 0 a 6 años

² “Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

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

Director(a):

Cecilia Herrera

3. ANTECEDENTES

La visita a la RLP Drajim fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos. Previo a la visita, se contaba con los siguientes antecedentes respecto al establecimiento:

En agosto de 2024, la Contraloría General de la República (en adelante, CGR) solicitó a la DDN, antecedentes sobre denuncias de violencia verbal y física hacia niños y niñas en la Residencia de Primera Infancia RLP PER Drajim. La Defensoría respondió en septiembre dando cuenta de las acciones realizadas tendientes a analizar los antecedentes y solicitudes de información realizadas tanto a PMA, como al SPE. Luego, en octubre de 2024, mediante una nueva solicitud de información complementaria de la CGR se solicitó informar el avance de las gestiones realizadas. La DDN responde informando que la respuesta de PMA daba cuenta de que desde la curaduría se estaría abordando la situación, e informando que SPE no habría respondido aún la solicitud de información, por lo que se envió un pide cuenta.

Finalmente, en mayo de 2025, la CGR vuelve a solicitar que la DDN informe sobre el avance de las gestiones, donde la Defensoría indicó que el Programa Mi Abogado ha mantenido un seguimiento continuo, informando en junio de 2025 que las condiciones de cuidado y protección en la residencia se mantienen adecuadas, sin variaciones sustantivas desde 2024. Si bien se identificaron brechas formales en los plazos de informes judiciales, estas no afectarían el ejercicio de derechos de los niños y niñas.

Asimismo, se informó que en enero de 2025 se recibió la respuesta del SPE, donde se detallan medidas técnicas y administrativas para abordar los incumplimientos detectados. Aunque dichas acciones fueron valoradas positivamente, la Defensoría advirtió que los procesos administrativos aún no concluyen. Por ello, se ofició nuevamente al SPE con fecha 17 de junio de 2025, además de sostener una reunión el 2 de junio, donde se expusieron avances como el cambio de supervisor técnico, mayor presencia en terreno y fortalecimiento del monitoreo de salud y cobertura de turnos. Finalmente, la Defensoría solicitó que el SPE precise estos avances en su respuesta formal, con el fin de cerrar el seguimiento institucional sobre la situación de la residencia RLP Drajim.

A raíz de las múltiples solicitudes de CGR debido a las alertas y antecedentes con los que contaban respecto de la residencia, y considerando el rango etario de los lactantes, niños y niñas que viven en la residencia, es que la Defensoría de la Niñez toma la decisión de realizar una visita con la finalidad de observar desde primera fuente la situación en la que viven los lactantes, niños y niñas. La visita se realizó de manera presencial, los días 2 y 3 de septiembre de 2025.

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

4. 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
<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Presencial
<input type="checkbox"/> __Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> __Reactiva	<input type="checkbox"/> __Remota

5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	María Jesús Maturana, abogada, sede central
Profesional 2:	Augusto Concha, trabajador social, sede central
Profesional 3:	Verónica Vázquez, psicóloga, sede central
Profesional 4	Carola Fraczinet, psicóloga, sede central

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, el 2 y 3 de septiembre. El primer día, los profesionales de la Defensoría de la Niñez concurrieron a la Residencia en horario nocturno, alrededor de las 19:00 horas, con el objetivo de observar la dinámica general durante el cambio de turno del personal, la rutina nocturna de los niños y niñas y la dinámica residencial en general. En ese sentido, se realizó un recorrido por las instalaciones, que un grupo de niños y niñas se encontraba cenando en el comedor, mientras que otros se encontraban en la sala de estimulación y los lactantes ya comenzando su rutina de sueño. Se pudo observar el horario previo a dormir de los niños y niñas. Al día siguiente, 3 de septiembre, se retomó la visita en horario hábil, donde se recorrieron los espacios faltantes de la Residencia, y se realizó una entrevista en profundidad a la directora del establecimiento y, en paralelo, se aplicaron cuestionarios a N°9 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dicha instancia.

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

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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había N° 30 niños, niñas y lactantes vigentes en el establecimiento, de los cuales N° 22 estaban presentes, y N°8 se encontraban en programa de acercamiento familiar (en adelante, PAF).

7. 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 y subdimensiones referidas, cuyos resultados, por dimensión, se presentan a continuación.

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN ³ DE LA DIMENSION
1. Habitabilidad: El establecimiento cuenta las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Se evalúa con un Cumplimiento Parcial Sustancial . La residencia presenta una infraestructura adecuada, espacios personalizados y equipamiento acorde al rango etario, garantizando condiciones seguras y accesibles. No obstante, se detectaron aspectos que requieren mejora —como la mantención, higiene y uso técnico de ciertos espacios—, los cuales, si bien no afectan gravemente la calidad del entorno, deben ser abordados para alcanzar un cumplimiento total de los estándares de habitabilidad establecidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada.
2. Administración y gestión: El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su	Cumplimiento Parcial. Si bien la residencia demuestra una adecuada organización general y un equipo comprometido con el cuidado de los niños y niñas, persisten debilidades relevantes en la dotación,

³ Los niveles de evaluación se clasifican en seis categorías: "Cumplimiento Total", cuando las condiciones satisfacen completamente el indicador; "Cumplimiento Parcial Sustancial", si se cumple en gran parte y requiere mejoras menores; "Cumplimiento Parcial", cuando el cumplimiento es mínimo y se requieren mejoras urgentes; "Incumplimiento", si no se cumple el indicador y se necesitan mejoras inmediatas; "No se observa", cuando no hay evidencia para evaluarlo; y "No aplica", si el indicador no corresponde al contexto del establecimiento.

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

<p>óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>estabilidad y coordinación interna del personal, así como en la comunicación entre equipos y la mantención de un clima laboral saludable. Se evidencia también la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, supervisión técnica y registro sistemático de la información. Estas brechas, aunque no comprometen el funcionamiento básico del dispositivo, requieren acciones urgentes de mejora para asegurar una gestión coherente, estable y alineada con los estándares del Servicio Nacional de Protección Especializada.</p>
<p>3. Intervención: El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Cumplimiento Parcial Sustancial. La residencia presenta procedimientos de ingreso adecuados y registros actualizados, pero requiere fortalecer la planificación técnica y la evaluación de los planes individuales, así como estructurar mejor la estimulación temprana y el trabajo con familias. Se recomienda consolidar mecanismos de seguimiento y supervisión profesional que aseguren intervenciones integrales y coherentes con los derechos y necesidades de cada niño y niña.</p>
<p>4. Desarrollo Integral: El establecimiento entrega y/o gestiona las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, protección y bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Cumplimiento Parcial Sustancial. La residencia garantiza condiciones adecuadas de salud, alimentación, rutinas estables y un trato afectuoso hacia los niños y niñas, promoviendo un ambiente seguro y personalizado. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la estimulación temprana, la participación familiar y la vinculación con el entorno comunitario. Se recomienda fortalecer estrategias que fomenten la identidad, el sentido de pertenencia y la participación activa de los niños y niñas, asegurando un desarrollo integral acorde a su etapa y contexto.</p>

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

i) Clima afectivo y rutinas de cuidado individualizadas

Durante la visita se constató que las rutinas de higiene, descanso y alimentación se desarrollaban con un enfoque personalizado, considerando las preferencias y necesidades de cada lactante y preescolar. Se observó que los adultos responsables respetan los vínculos afectivos que los

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

lactantes, niños, niñas han construido, permitiendo que ciertos hitos —como el aseo o el sueño— sean acompañados por los cuidadores de referencia, favoreciendo así la estabilidad emocional y la seguridad afectiva de cada uno de ellos.

En ambos horarios en que se realizó observación en la residencia (diurno y nocturno), se observó que las rutinas se ejecutan con orden, calidez y consistencia, lo que contribuye a generar un ambiente predecible y contenedor, acorde a la etapa del desarrollo de los niños y niñas. Al comenzar la visita nocturna (19:00 horas aproximadamente) se observó a todos los niños y niñas bañados, preparándose para la cena, y a los lactantes comenzando la rutina de sueño, y luego alrededor de las 20:30 se observó el inicio de rutina de sueño de los niños y niñas, siempre acompañados de una funcionaria.

ii) Organización del entorno físico y adecuación de los espacios

Se pudo observar que la residencia cuenta con espacios que, a modo general, se ajustan adecuadamente a las edades de los niños y niñas, sin embargo, hay espacios que deben observarse y realizar modificaciones, como la habitación de lactantes mayores.

Se destaca la habilitación de la sala de estimulación para lactantes y la sala de intervención de niños y niñas, ambas acondicionadas con materiales y mobiliario pertinentes para favorecer la exploración, el juego y la estimulación temprana, además de tener una ambientación adecuada al rango etario.

Asimismo, la distribución del inmueble —la que favorecía que las principales actividades se desarrollen en el primer piso y con un acceso fluido al patio y comedor— aporta a generar una dinámica de convivencia y otorga al entorno una sensación de hogar. Se evidenció también la presencia de cámaras de seguridad en todos los espacios comunes, excepto los baños, lo que refuerza las condiciones de resguardo y supervisión.

iii) Condiciones materiales y personalización del cuidado

Se destaca positivamente que cada niño y niña dispone de objetos personales claramente identificados, así como vestuario, artículos de aseo, cepillos de dientes y cajones con nombre para guardar sus pertenencias. Las habitaciones, camas y closets están organizadas de manera individualizada, lo que refleja un cuidado atento y personalizado. Lo mismo ocurre con las rutinas de administración de medicamentos, las que se realizaban de manera organizada, donde cada lactante, niño y niña contaba con su caja y registro de medicamentos.

Además, se observó la existencia de un adecuado stock de insumos básicos —como ropa, artículos de aseo personal, medicamentos y alimentación en general— y una preocupación por responder a necesidades particulares, por ejemplo, la entrega de alimentos diferenciados según el estado emocional o la ansiedad de ciertos niños, siempre dentro de criterios nutricionales pertinentes. A modo de ejemplo, se señaló el caso de un niño que presentaba episodios de ansiedad alimentaria, frente a lo cual existía una indicación médica precisa de ofrecerle frutos secos y galletas de arroz,

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado por lo que esos alimentos estaban disponibles en la residencia para dichas situaciones. Esta medida refleja una atención cuidadosa a las necesidades individuales y una respuesta oportuna ante situaciones específicas, evidenciando un nivel de organización y detalle que constituye una buena práctica en la gestión cotidiana del cuidado.

Las funcionarias entrevistadas manifestaron de manera generalizada que los lactantes, niños y niñas cuentan con los elementos necesarios para recibir un cuidado adecuado. Señalaron que las condiciones materiales y el trato cotidiano son apropiados, y que los niños y niñas reciben afecto y estimulación, aspectos fundamentales para su bienestar y desarrollo integral en esta etapa de la vida.

iv) Compromiso y actitud resolutive del equipo de trabajo

Fue posible observar y dar cuenta, que tanto el equipo de trato directo como el equipo técnico demostraron una actitud colaborativa y receptiva frente a las observaciones realizadas durante la visita. Se constató una disposición inmediata a corregir o subsanar aspectos que requerían mejora —a modo de ejemplo, en la revisión de la bodega de alimentos se encontraron algunos vencidos, los que fueron descartados de forma inmediata por la funcionaria, lo mismo ocurrió con los medicamentos—, evidenciando capacidad de respuesta y compromiso con la calidad del cuidado.

El equipo directivo de la residencia, por su parte, mostró apertura al diálogo y disposición para implementar sugerencias, como la habilitación de un espacio de estudio para el niño mayor, cuando esta necesidad fue relevada por el equipo de la Defensoría en miras de adaptar el espacio residencial como la rutina del niño de mayor edad. Además, se observó un sistema organizado de registros, etiquetado de fármacos y control de fechas, lo que contribuye a mantener la trazabilidad y seguridad en la gestión de salud. Los controles médicos de lactantes, niños y niñas se encontraban al día, lo que refleja una adecuada coordinación con la red asistencial.

v) Enfoque institucional colaborativo con Fundación Abrázame

La residencia mantiene un convenio con la Fundación Abrázame, mediante el cual voluntarias asisten de manera permanente a la residencia a acompañar a los lactantes, niños y niñas, dicho convenio ha significado un aporte relevante al funcionamiento de la residencia. La presencia de adultos adicionales y referentes afectivos permite una mayor supervisión y acompañamiento en la vida cotidiana de los niños y niñas, reduciendo la sobrecarga del personal de trato directo. Asimismo, la fundación ha contribuido en la mejora de los espacios físicos, generando ambientes adaptados a las necesidades de la primera infancia —por ejemplo, a través de la decoración con papeles murales, pintura de colores pastel en las murallas, incorporación de juegos y acondicionamiento de la sala de estimulación—. Este vínculo institucional evidencia una gestión colaborativa orientada al bienestar integral de los niños y niñas bajo cuidado.

vi) Intencionalidad institucional hacia la mejora continua y la seguridad

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

Si bien se detectaron aspectos susceptibles de fortalecimiento en cuanto a la seguridad de la residencia -como realizar una mantención en la malla de seguridad de la escalera, que no se encontraba lo suficientemente tensa o cunas que estuvieron atornilladas al piso y debido al uso y paso del tiempo, se encontraban sueltas, entre otras-, se reconoce una clara intención institucional por mantener condiciones seguras y adecuadas.

La existencia de medidas preventivas como mallas de protección, seguros en las puertas y fijación del mobiliario al suelo refleja una preocupación permanente por el resguardo físico de los niños y niñas. A pesar de requerir ajustes en su mantención, dichas acciones evidencian una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo. Esta disposición se complementa con una apertura general al acompañamiento técnico y a la retroalimentación externa, lo que constituye una fortaleza relevante en la gestión del cuidado.

9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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) **Insuficiente dotación de personal, sobrecarga laboral y dificultades en la organización interna**

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

Durante la visita se constató la existencia de una dotación insuficiente de personal de trato directo, teniendo a la fecha de la visita 17 educadoras de trato directo (en adelante, ETD) con contrato fijo y 1 a honorarios, mencionando que no es suficiente, situación que ha llevado a que algunas ETD deban extender sus jornadas o asumir turnos dobles, trabajando hasta por 24 horas continuas. Las funcionarias entrevistadas señalaron de manera reiterada la necesidad de contar con un mayor número de ETD, tanto para el cuidado cotidiano como para mantener al día las labores administrativas, el trabajo con familias y personas significativas, y otras tareas complementarias. Esta sobrecarga laboral no solo representa un riesgo para la salud y bienestar de las trabajadoras, sino que también afecta la calidad del cuidado brindado a los lactantes, niños y niñas, quienes requieren atención constante, sensible y físicamente disponible. La falta de reemplazos y la ausencia, en ciertos turnos, de la dupla mínima compuesta por ETD y TENS (observado los días de visita e informado por las propias funcionarias), constituye una vulnerabilidad en la cobertura de necesidades básicas y en la respuesta oportuna frente a emergencias o situaciones críticas.

Si bien las Orientaciones Técnicas⁴ establecen la necesidad de contar con un educador de trato directo por cada cinco niños y niñas sin control de esfínter, o seis con control de esfínter, razón que en este caso se cumpliría formalmente considerando los LNN presentes, pero no se cumpliría si consideramos la cantidad de LNN vigentes (30 vigentes, y 5 ETD por turno diurno y nocturno), dicho estándar resulta a todas luces insuficiente para atender de manera adecuada y oportuna las necesidades físicas, emocionales y afectivas propias de esta etapa del ciclo vital.

Actualmente, la residencia cuenta con el apoyo de personas voluntarias de la Fundación Abrázame, quienes cumplen diversas labores de acompañamiento y apoyo al cuidado, lo que ha permitido mitigar parcialmente la falta de personal, especialmente en la sala de lactantes, donde se observó una mayor presencia de voluntarias por jornada. No obstante, en las salas de niños y niñas mayores —donde había menos o ningún voluntario— se evidenció una mayor sobrecarga del personal de trato directo, con menor capacidad para responder oportuna y adecuadamente a situaciones cotidianas como conflictos entre pares, desregulaciones emocionales, episodios conductuales o apoyo en la alimentación y aseo. En este sentido, se considera crucial evaluar de manera permanente la dotación de personal, especialmente ante nuevos ingresos a la residencia, de modo que el cuidado de los niños y niñas no dependa de la presencia o número de voluntarios, sino de una estructura estable de personal profesional.

Cabe señalar que el Comité señala en su Observación General N°7 enfatiza 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 afectuosas⁵ 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

⁴ SPE. 2023. Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del programa denominado residencias de protección para lactantes y preescolares. Pág. 43.

⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado dispongan para su cuidado, incluyendo recursos humanos⁶. 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 numeroso⁷.

A lo anterior se suma una alta rotación de personal, conformado mayoritariamente por funcionarias nuevas y con apenas dos años de permanencia, según lo manifestado en las entrevistas. Este fenómeno dificulta la continuidad del cuidado y la construcción de vínculos estables, generando en los niños y niñas experiencias reiteradas de cambio de figuras significativas. Además, se identificó un clima laboral tensionado, con denuncias por acoso bajo la Ley Karin y dificultades de coordinación interna. Las encuestas aplicadas al personal dan cuenta de la necesidad de fortalecer la validación hacia la dirección y mejorar la comunicación entre equipos, evidenciado también en la suspensión de reuniones ampliadas de traspaso y planificación. Este contexto repercute directamente en la coherencia y seguridad de las rutinas de cuidado, pudiendo afectar el ambiente emocional en que se desarrollan los niños y niñas.

Esta falta de coordinación se refleja, además, en la escasa operatividad de algunos instrumentos de gestión, como el registro mural de rutinas, el cual se encontraba colocado a una altura que impedía su lectura por parte de las funcionarias. Aunque se trata de un aspecto menor, su disposición inadecuada dificulta el acceso a información relevante para el trabajo diario y debilita los mecanismos de comunicación interna, fundamentales en contextos de alta rotación y carga laboral.

En conjunto, estas condiciones evidencian una situación estructural que requiere ser abordada mediante el fortalecimiento institucional, el aumento de dotación de personal y la mejora del clima organizacional, asegurando así la estabilidad, consistencia y calidad del cuidado brindado a los lactantes, niños y niñas que residen en la RLP Drajim.

Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:

1. Revisar, a mediano plazo, la distribución de turnos y funciones del personal de trato directo, implementando mecanismos que eviten jornadas extensas o dobles y aseguren la presencia permanente de la dupla mínima (ETD–TENS) en todos los turnos. Esta medida debe complementarse con un sistema de reemplazos o refuerzos ante ausencias, de manera de resguardar la continuidad y calidad del cuidado.
2. Monitorear de manera prioritaria la estabilidad del personal y el cumplimiento de las condiciones laborales mínimas en la residencia, promoviendo acciones correctivas o de apoyo técnico cuando se detecten sobrecargas, rotación elevada o climas laborales que puedan comprometer el bienestar de los niños y niñas bajo cuidado.

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

⁶ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.

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

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

3. A mediano plazo, evaluar el estándar de dotación definido en las Orientaciones Técnicas para RLP, considerando la alta demanda de atención que implica el cuidado de lactantes y preescolares, y disponer mecanismos de revisión o incremento excepcional de personal cuando la realidad del dispositivo así lo requiera.

ii) **Falta de regulación del voluntariado de Fundación Abrázame y riesgos derivados del modelo de acompañamiento**

Tal como se señaló en el apartado anterior, la residencia cuenta con un alto número de voluntarias provenientes del convenio con la Fundación Abrázame, quienes realizan programas de acompañamiento con lactantes, niños y niñas. El convenio tiene como objetivo general *“Implementar un programa piloto de Acompañamiento Afectivo dirigido a bebés, niños y niñas, de 0 a 3 años que se encuentran en el Sistema de Cuidado Alternativo Residencial y que carecen de un apoyo sostenido y coherente de su grupo familiar de origen. Se espera como resultado que “El Acompañamiento Afectivo en los recién nacidos y de pocos meses de vida pretende tener un efecto preventivo en mitigar o proteger al infante del advenimiento de un cuadro de carencia afectiva crónica. Promover un vínculo consistente que genere un lazo emocional en pro de aliviar el aislamiento y disminuir las consecuencias de este⁸.”*

Si bien contar con personal voluntario constituye una fortaleza en la medida en que aporta presencia afectiva y contribuye a rutinas cotidianas más estimulantes, durante la visita se observaron problemáticas relevantes asociadas al modelo actual de voluntariado, que deben ser abordadas desde una perspectiva técnica e institucional.

En primer lugar, se constató la ausencia de un protocolo formal que regule la participación del voluntariado y delimite su rol en la estructura del cuidado residencial. Actualmente, las voluntarias asumen el acompañamiento exclusivo de un niño o niña durante un período acotado de un año, tras un proceso de inducción principalmente emocional. Este modelo, aunque bien intencionado, reproduce parcialmente dinámicas propias de los procesos de adopción, pero que en este caso generan vínculos afectivos profundos que luego se interrumpen al término del voluntariado, sin mecanismos claros de cierre o traspaso. Tal práctica puede producir efectos adversos en la estabilidad emocional y en el desarrollo del apego de los niños y niñas, especialmente considerando su corta edad y las experiencias previas de separación o abandono.

Adicionalmente, se observó que en ciertos momentos del día —particularmente con lactantes menores— había una mayor cantidad de voluntarias de percha morada que de funcionarias de la residencia realizando labores de cuidado de ese grupo etario. Esta situación es preocupante, pues evidencia una dependencia del voluntariado para cubrir funciones esenciales de cuidado directo, tales como alimentación, muda o estimulación. Ello no solo invisibiliza la insuficiencia de dotación,

⁸ Convenio Fundación Abrázame con Corporación Prodel

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado sino que también traslada tareas de carácter profesional a personas sin vínculo contractual ni responsabilidad formal, afectando la continuidad y seguridad del cuidado.

Asimismo, se advirtió una asimetría en las condiciones de acceso y participación entre los voluntarios(as) y las familias de los niños y niñas. Mientras que los familiares deben cumplir con horarios restringidos (martes, miércoles y viernes durante 1 hora aprox.,) y realizar las visitas en salas especiales (comedor o patio), las voluntarias pueden permanecer con los niños y niñas en las rutinas diarias y en horarios extendidos, incluyendo rutinas de sueño como se pudo observar en la visita de horario inhábil. Esta diferencia otorga al voluntariado un lugar central en la vida cotidiana de los niños y niñas, desplazando simbólicamente el rol de las familias de origen o de las figuras significativas, lo que podría afectar los procesos de vinculación familiar o de revinculación futura, siempre que se esté trabajando en ello.

Otro aspecto de preocupación se relaciona con la rotación de las voluntarias y la falta de continuidad que ello implica. Al no existir relación contractual con la residencia, no es posible establecer obligaciones mínimas ni asegurar permanencia o regularidad, lo que interrumpe los vínculos afectivos que los niños y niñas desarrollan durante el acompañamiento. La discontinuidad de estas figuras, sumada a la corta edad de los niños y niñas residentes, puede reforzar sentimientos de pérdida o abandono.

En este sentido, es fundamental que toda persona que desempeñe funciones dentro de la residencia —y particularmente aquellas vinculadas al cuidado directo— cuente con lineamientos técnicos claros de actuación y sea incorporada en instancias de capacitación y formación continua. Estas deben incluir no solo los protocolos internos de la residencia, sino también contenidos esenciales sobre derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, desarrollo infantil temprano, trauma, cuidado residencial y trabajo con familias. La formación continua, otorgada por la Corporación, es clave para garantizar que el personal y los colaboradores cuenten con las competencias necesarias para entregar una atención y acompañamiento adecuados a la primera infancia.

A su vez, de conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño⁹ (en adelante Convención) y las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños¹⁰ (en adelante Directrices), se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aun, la Observación General N°7 del Comité de los Derechos del Niño (en adelante Comité) señala que en aquellas instituciones responsables de la primera infancia se debe garantizar que el personal que trabaje con niñas y niños, en los sectores públicos y privados- cuenten con cualidades psicosociales adecuadas

⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

¹⁰ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117. Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23 y 32

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado 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 adecuada¹¹.

En consecuencia, si bien existe un convenio firmado entre la Fundación Abrázame y la Corporación Prodel, resulta imprescindible protocolizar internamente la participación de las voluntarias y establecer límites claros respecto de su rol y funciones, de modo que su aporte se enmarque dentro de una estructura institucional coherente, complementaria y respetuosa de los procesos vinculares de los niños y niñas, y que tanto las voluntarias, como todas las personas que trabajan directamente en la residencia estén en conocimiento de esto. Solo de esta manera se podrá compatibilizar el valor del acompañamiento afectivo con el resguardo del interés superior del niño y la continuidad de los cuidados en el tiempo.

Por lo anterior, a la Corporación Prodel y Residencia RLP Drajim, se recomienda:

4. Generar e implementar, al corto plazo, un plan de inducción y capacitación específica para todas las voluntarias que presenten servicios en la Residencia, que incluya la inducción a las funciones diarias, capacitación respecto de los protocolos del establecimiento y capacitación en temáticas asociadas a primera infancia e institucionalización.
5. Generar, al corto plazo, un sistema de turnos y horarios de voluntarios(as) en la Residencia que se adecúe a las necesidades y particularidades de los niños y niñas, velando por una cantidad máxima de voluntarios(as) a la vez, de modo que se respete el espacio de los niños y niñas, su derecho a la intimidad y descanso, y el resguardo de sus vínculos primarios.
6. A mediano plazo, fortalecer el trabajo con las familias de origen y figuras significativas - siempre que no existan prohibiciones judiciales-, mediante acciones planificadas que promuevan su participación activa y acompañada en las rutinas y procesos de los niños y niñas.

A la Corporación Prodel y Residencia RLP Drajim, se solicita:

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

Al Servicio Nacional de Protección Especializada Nacional, se solicita:

8. En el corto plazo, indicar si existen orientaciones, lineamientos y/o requisitos para los voluntariados en residencias de protección de administración directa y delegada y, de ser el caso, remitir dichos documentos.

iii) Insuficiencias en la infraestructura y condiciones materiales del cuidado diario

¹¹ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

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

Si bien la residencia presenta condiciones generales adecuadas y se destacó la personalización de los espacios acordes al rango etario, es dable mencionar que se observaron limitaciones estructurales relevantes para el rango etario atendido, así como deficiencias en la mantención de algunos espacios. Las salas destinadas a los lactantes, especialmente la de lactantes menores, resultan reducidas para el número de niños y niñas que albergan, lo que restringe el espacio de movilidad y exploración necesaria para su desarrollo psicomotor. En la sala de lactantes mayores se constató que los niños permanecían en el suelo sin superficie acolchada, y que el personal circulaba con calzado, lo que compromete la higiene del entorno y aumenta el riesgo de infecciones o caídas.

Estas condiciones evidencian la necesidad de revisar la adecuación de los espacios y materiales disponibles, asegurando que respondan a estándares de seguridad, limpieza y estimulación apropiada para la primera infancia. Un entorno inadecuado o sucio puede interferir con la exploración libre, el gateo y el juego, todos ellos esenciales para el desarrollo motor y cognitivo de los lactantes. La infraestructura debe revisarse periódicamente, considerando tanto la distribución espacial como la disponibilidad de materiales pedagógicos, superficies seguras y condiciones higiénicas óptimas.

Tal como se señaló en el apartado de fortalezas, la residencia evidencia una intención sostenida por mantener condiciones de seguridad adecuadas. No obstante, se identificaron aspectos que requieren fortalecimiento, tales como la mantención de la malla de protección en la escalera —que no se encontraba lo suficientemente tensa— y el ajuste de las cunas atornilladas al piso, las cuales, debido al uso y al paso del tiempo, presentaban cierta holgura. Asimismo, resulta de carácter urgente la habilitación del tobogán de emergencia y evacuación, que al momento de la visita se encontraba desarmado y fuera de funcionamiento. Estas deficiencias podrían comprometer la seguridad física de los lactantes, niños y niñas, por lo que se recomienda su pronta revisión y reparación.

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 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia¹², 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”.

¹² 2023. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad residencial: Residencia de protección para lactantes y preescolares.

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

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 lactantes, niños y niñas que se encontraban en esa Residencia.

Por lo anterior, a la Corporación Prodel y Residencia RLP Drajim, se recomienda:

9. A mediano plazo, implementar un plan sistemático de mantención y reparación de infraestructura y mobiliario, priorizando la seguridad de los espacios utilizados por lactantes y preescolares —incluyendo la tensión de mallas en escaleras, fijación de cunas al suelo y habilitación del tobogán de emergencia—, con registro documentado de cada revisión.
10. En el corto plazo, adecuar las salas de lactantes a los estándares establecidos en las Orientaciones Técnicas, garantizando superficies seguras e higiénicas para el gateo y la exploración, y adoptando medidas que eviten la circulación con calzado en dichas áreas.

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

11. En el mediano plazo, asegurar y cerciorarse, a través de la supervisión técnica, que todos NNA de Residencia Drajim cuenten con espacios habitacionales y comunes, acordes a sus necesidades y características, y con un apego irrestricto a estándares de derechos humanos y Orientaciones Técnicas para RLP.
12. Evaluar la asignación de recursos técnicos o financieros adicionales que permitan a la OCA subsanar las deficiencias detectadas en materia de seguridad, higiene y adecuación de espacios, asegurando la sostenibilidad de las mejoras implementadas.

iv) Falta de lineamientos técnicos y uso no estructurado de la sala de estimulación

Si bien la residencia cuenta con una sala de estimulación bien equipada, con materiales adecuados y un entorno físico apropiado para el rango etario, se constató la ausencia de lineamientos técnicos institucionales que orienten su uso, objetivos y metodología de intervención. En la práctica, el acceso y la frecuencia de uso dependen del criterio individual de las ETD, sin una planificación sistemática, registro de actividades ni supervisión técnica regular. Esta falta de estructura implica riesgos de subutilización del espacio, o bien de ejecución de actividades no coherentes con los objetivos de estimulación temprana y desarrollo integral que requiere la primera infancia.

De acuerdo con las Orientaciones Técnicas¹³ para RLP, en el ámbito de “Calidad de Vida e Intervención”, se establece que la residencia debe “asegurar espacios, condiciones, materiales y planificaciones que favorezcan el desarrollo integral del sujeto de atención, a través de actividades planificadas, sistemáticas y supervisadas por profesionales competentes”. En consecuencia, la ausencia de una planificación técnica y pedagógica de las actividades de estimulación constituye un

¹³ 2023. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad residencial: Residencia de protección para lactantes y preescolares.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado incumplimiento de los estándares mínimos definidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada.

Esta situación puede tener efectos negativos directos en el desarrollo psicomotor, cognitivo y socioemocional de los lactantes, niños y niñas, especialmente considerando que muchos de ellos presentan rezagos del desarrollo derivados de experiencias tempranas de vulneración. La falta de lineamientos claros impide garantizar la continuidad y pertinencia de las intervenciones, afectando la posibilidad de que cada niño o niña reciba estímulos acordes a su edad, etapa evolutiva y necesidades específicas. En contextos de cuidado residencial, donde la estimulación temprana cumple un rol compensatorio fundamental, la ausencia de una estructura técnica en este ámbito debilita las oportunidades de aprendizaje, exploración y construcción de vínculos seguros.

Por lo anterior, a la Corporación Prodel y RLP Drajim, se recomienda:

13. En el corto plazo, elaborar e implementar un protocolo técnico para el uso de la sala de estimulación, que establezca objetivos, frecuencia, responsables y criterios metodológicos de intervención, asegurando que las actividades respondan a las necesidades del desarrollo psicomotor, cognitivo y socioemocional de cada niño y niña.

Al Servicio de Protección Especializado Regional, se recomienda:

14. En el mediano plazo, supervisar y acompañar técnicamente a la OCA en la elaboración del protocolo de estimulación temprana, garantizando que se ajuste a los estándares establecidos en las Orientaciones Técnicas para RLP y a las necesidades del rango etario atendido.
15. En el corto plazo, desarrollar capacitaciones o instancias de apoyo técnico dirigidas al equipo de trato directo y profesional sobre estimulación temprana en contextos residenciales, a fin de fortalecer las competencias necesarias para la aplicación de metodologías consistentes y basadas en evidencia.

v) Sobrecarga de derivaciones y riesgo de sobreocupación de la residencia

Durante la entrevista sostenida con el equipo directivo y funcionario de la Corporación administradora, se informó que una de las principales preocupaciones actuales de la residencia era la cantidad de derivaciones recibidas desde el Servicio de Protección Especializada, la que supera la capacidad convenida de plazas. A la fecha de la visita en la residencia no se constató hacinamiento, pero si fue posible evidenciar que la residencia se encuentra al límite de su capacidad operativa, con las habitaciones sin posibilidad de recibir a más lactantes ni preescolares. Esta situación genera preocupación respecto de la sostenibilidad del modelo de atención y del impacto que un eventual aumento de ingresos pueda tener en la calidad del cuidado.

Una sobrecarga sostenida en la cantidad de derivaciones podría traducirse en una mayor presión sobre el personal, en la pérdida de estabilidad en las rutinas de los niños y niñas y en la reducción de tiempos de atención individual. El sobrecupo de niños y niñas en la residencia impediría la

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

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 generará hacinamiento en las habitaciones y limitaciones en el acceso a espacios adecuados para la recreación, la alimentación y el descanso. Esta situación afectará su bienestar físico y emocional, vulnerando su derecho a vivir en condiciones dignas y seguras.

La sobreocupación en las residencias 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:

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

16. 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).
17. A mediano plazo, informar respecto de acciones realizadas para cumplir con lo establecido en la recomendación N°3 del presente Informe Final, respecto de evaluar el estándar de dotación definido en las Orientaciones Técnicas para RLP.

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

De acuerdo con lo informado por la directora y por las funcionarias de la residencia, han contado con jornadas de cuidado de equipos, pero esto no es algo regular, y generalmente es autogestionado

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado por las mismas funcionarias. Esto se manifiesta en un evidente agotamiento de los equipos de trabajo, que pudo ser observado durante la visita. En entrevistas, se mencionó que una práctica que podría mejorar la situación residencial a modo general sería tener cuidados de equipos, o tiempo de compartir con las compañeras de trabajo en un espacio fuera de la residencia, generando lazos de otro tipo.

Es de especial preocupación la ausencia de prácticas de cuidado de equipos, atendiendo el complejo contexto en el que se desempeñan las funcionarias 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 las funcionarias se encuentran cansadas y desmotivadas para realizar sus labores, lo que ha tornado en un alto nivel de rotación y generación de conflictos al interior de la residencia. Si bien en los verificadores enviados por la directora de la residencia se da cuenta de la asistencia a una capacitación respecto de “Ergonomía y autocuidado en el trabajo” realizado por la ACHS, esto no es suficiente.

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, 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.

Es importante relevar, que durante la entrevista con la Directora, se mencionó que se realizaría en un corto plazo, un Plan de Cuidado de equipos en residencias ejecutadas por la Corporación Prodel, el cual efectivamente fue enviado por la Directora en la solicitud de información, y se da cuenta de la existencia de un Plan con vigencia Septiembre 2025 – Diciembre 2026 el cual contempla un cronograma de actividades para 2025 y 2026 así como responsables de la evaluación y seguimiento

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

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado y medios de verificación, por lo que se valora la buena recepción de las sugerencias realizadas durante la visita.

Por lo anterior, a la RLP Drajim, se solicita:

18. En el mediano plazo, enviar verificadores de las capacitaciones, actividades o jornadas realizadas durante el ultimo trimestre de 2025 y primeros meses del 2026, con listado de asistencia de funcionarios/as y planificación de estas.

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

19. Supervisar, en el mediano plazo, que las residencias colaboradoras ejecuten periódicamente los planes de cuidado de equipos, entregando orientaciones técnicas y recursos que permitan su desarrollo, considerando las altas exigencias físicas y emocionales del trabajo con niños, niñas y adolescentes en contexto de protección.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes 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.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

MJMF

Fecha de elaboración del informe: octubre 2025