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

Defensoría de los Derechos de la Niñez

Año de creación: 2020 - Actualización: Noviembre 2026
Elaborado por: Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado, Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial
Versión: N°5
Año versión: 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. MECANISMO DE MONITOREO DE DERECHOS 2
2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MECANISMO 2
2.2. OBJETIVOS DEL MECANISMO 4
3. METODOLOGÍAS DE VISITAS 5
3.1. PRINCIPIOS RECTORES EN LAS VISITAS 6
3.2. TIPOS DE VISITAS 7
3.3. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS 8
3.4. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITAS 21
3.5. SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN CONTEXTO DE VISITA 23
4. ANEXOS 29
4.1 ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES 29
4.2 SÍNTESIS DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN EN VISITAS 31
4.3 SÍNTESIS DE LOS PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE VISITAS 33
4.4 DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN VISITAS 34

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante: Defensoría de la Niñez) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los/as niños, niñas y adolescentes en el territorio nacional, siendo de especial prioridad quienes que se encuentran bajo cuidado del Estado.

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

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

2. MECANISMO DE MONITOREO DE DERECHOS

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MECANISMO

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

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

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

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

- Intermediar o servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, cuando se tome conocimiento de posibles vulneraciones a tales derechos [Art. 4, letra d)].
- Requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando se tome conocimiento de posibles vulneraciones a tales derechos [Art. 4, letra e)].
- Emitir informes y recomendaciones que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes [Art. 4, letra h)].
- Elaborar un plan para observar y hacer seguimiento a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, así como de personas jurídicas y organizaciones que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes o que, con sus acciones, puedan afectar tales derechos [Art. 4, letra i)].

Respecto a la definición de “privación de libertad”, el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, indica que la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de visitar dependencias en las cuales se encuentran

niños, niñas y adolescentes *privados de libertad*, en los términos dispuestos por el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

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

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

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

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

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

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

A nivel internacional, la función de vigilar el cumplimiento de las obligaciones internacionales que pesan sobre el Estado por parte de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos se encuentra recogida en las Observaciones Generales N° 2 y N° 5 del Comité de los Derechos del Niño. La primera, referida al papel de las instituciones nacionales independientes de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño, la contempla como un rol clave[1]. La segunda,

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

que versa sobre medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño la contextualiza como una forma de avanzar en la implementación domestica de los derechos de infancia[2].

2.2. OBJETIVOS DEL MECANISMO

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

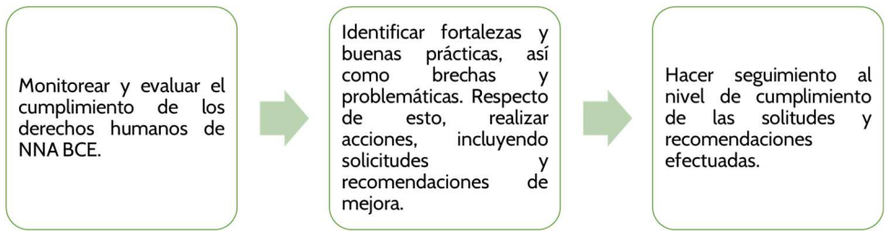
Cabe señalar que el Mecanismo se ha ido construyendo de manera progresiva y está en constante revisión, actualización y mejora, para cumplir cabalmente con sus objetivos.

Institucionalmente, todas las unidades y sedes regionales realizan labores que se enmarcan en el Mecanismo, según sus respectivas competencias y labores. Sin embargo, el área responsable de liderar su planificación y ejecución nacional, es la de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado (en adelante: Área de NNA BCE), perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial (en adelante UPyRJ), siendo las sedes regionales contrapartes técnicas durante todo el proceso (ver Anexo N°3).

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

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

Figura 1. Proceso Trasversal del Mecanismo de Monitoreo.



3. METODOLOGÍAS DE VISITAS

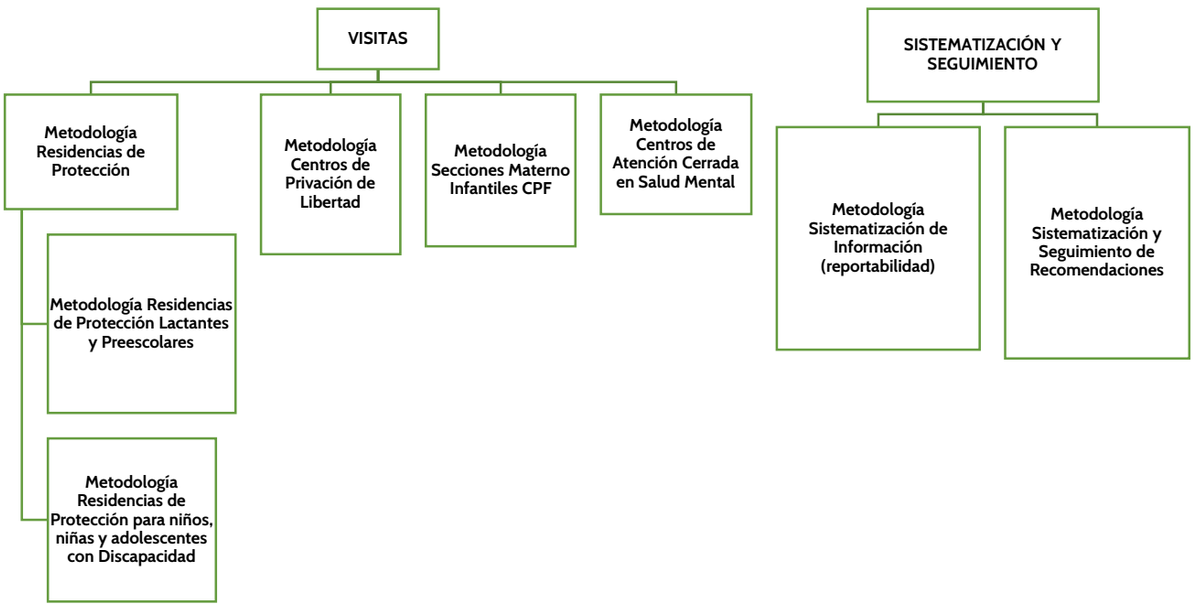
Dado que la facultad de monitoreo comprende diversos tipos de establecimientos y contextos en los que niños, niñas y adolescentes pueden encontrarse bajo el cuidado del Estado, uno de los principales desafíos para la Defensoría de la Niñez consiste en contar con metodologías de levantamiento de información pertinentes y adecuadas a las distintas características, necesidades y situaciones de la población observada, promoviendo además su participación activa, segura y efectiva durante el proceso de visita.

En este marco, las visitas se desarrollan, por regla general, de manera intempestiva, con el propósito de aproximarse lo más fielmente posible a las condiciones reales en que viven y son cuidados los niños, niñas y adolescentes, evitando que la preparación previa del establecimiento altere las dinámicas cotidianas, las rutinas de funcionamiento o las condiciones materiales y relacionales que forman parte de su experiencia diaria.

Asimismo, resulta fundamental contar con metodologías que permitan sistematizar la información recopilada y efectuar un seguimiento eficiente y efectivo de las recomendaciones formuladas, evaluando objetivamente su nivel de cumplimiento y los avances alcanzados en la restitución y garantía de derechos.

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

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



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

3.1. PRINCIPIOS RECTORES EN LAS VISITAS

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

Respecto de los/as niños, niñas y adolescentes:

- **Interés Superior del Niño**[3]

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

- **No Discriminación**[4]

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

- **Participación**[5]

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

- **Confidencialidad**[6]

En todo momento, se debe guardar estricta confidencialidad respecto de toda información personal y/o de carácter sensible[7] recopilada, especialmente de aquella que permita la identificación de un/a niño, niña o adolescente. A su vez, la participación de los/as niños, niñas y adolescentes en entrevistas, encuestas y otras metodologías de levantamiento de información debe ir siempre acompañada de su autorización mediante la firma previa de asentimientos informados, en los cuáles se explica de manera clara, sencilla y adaptada a su edad, etapa del desarrollo y características particulares, el principio de confidencialidad y el alcance de este.

- **Protección**[8]

En todo momento, se debe velar por la seguridad y el bienestar de los/as niños, niñas y adolescentes, siendo especialmente relevante prevenir riesgos y represalias que pudieran resultar del proceso. A su vez, se debe denunciar oportunamente aquellos hechos constitutivos de delito

[3] Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 3; Comité de los Derechos del Niño. (2013). Observación General N° 14.
[4] Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 2; Comité de los Derechos del Niño. (2014). Observación General N° 18.
[5] Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 12; Comité de los Derechos del Niño. (2009). Observación General N° 12.
[6] Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 16.
[7] De acuerdo a la Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada en su art. 2 letras f) y g), serán "datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables" mientras que datos sensibles serán "aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual."; se puede consultar, además, UNICEF (Argentina, 2017) Comunicación, Infancia y Adolescencia. Guía para Periodistas "Protección de Datos", p. 25
[8] Convención de los Derechos del Niño. (1989). Artículo 19; Comité de los Derechos del Niño. (2011). Observación General N° 13.

que afecten a un/a niño, niña o adolescente, y de los que se tome conocimiento u observe, además de ejecutar acciones y medidas que correspondan para su plena protección.

Respecto del Equipo de Profesionales Visitantes u Observadores:

- **Probidad y Diligencia**

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

- **Independencia**

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

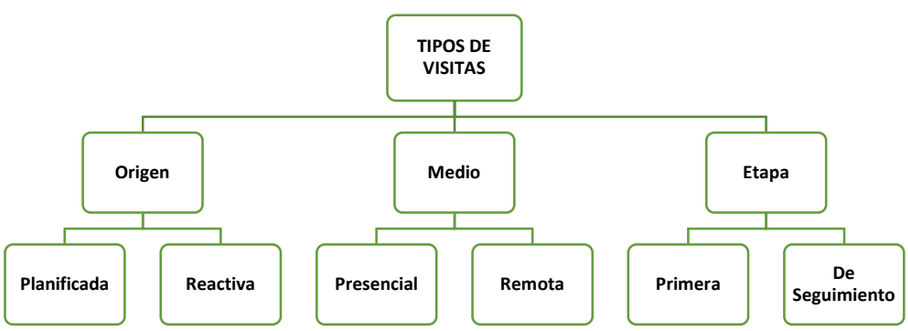
- **Transparencia**

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

3.2. TIPOS DE VISITAS

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

Figura 3. Tipos de Visitas



SEGÚN EL ORIGEN

- **Planificada**

Las visitas planificadas son aquellas que el Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado programa con antelación, en el marco de la Planificación Anual y de la calendarización general, priorizando ciertos establecimientos o dependencias de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad (ver apartado 3.3.). Esta planificación anual -independiente de potenciales modificaciones- es autorizada, a comienzos de cada año, por el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

- **Reactiva**

Las visitas reactivas son aquellas que no se encuentran programadas en la calendarización anual y que se llevan a cabo frente a una alerta sobre grave afectación del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, derivada de situaciones contingentes de las cuales se toma conocimiento[9] y frente a las cuales se vuelve necesario acudir de manera urgente a un establecimiento o dependencia, para observar directamente la situación particular.

[9] Por ejemplo, a través de requerimientos ingresados a la institución, información difundida en medios de comunicación, información entregada por otras instituciones o cualquier otro riesgo.

Los antecedentes son evaluados y ponderados, **en la aplicación de la Guía de Alerta**[10], en un proceso encabezado por el Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado y la respectiva sede regional del territorio involucrado, mientras que la decisión es tomada por el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

SEGÚN EL MEDIO DE EJECUCIÓN

- **Presencial**

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

- **Remota**

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

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

SEGÚN LA ETAPA

- **Primera**

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

- **De Seguimiento**

La visita de seguimiento tiene por objeto verificar y evaluar, mediante una nueva instancia de observación del establecimiento, el estado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas en una visita anterior, así como los avances y cambios en las condiciones de atención y protección de los niños, niñas y adolescentes. Se realizará cuando la gravedad, persistencia o complejidad de los nudos críticos identificados justifique una nueva verificación, pudiendo ser planificada o reactiva, presencial o remota. Deberá efectuarse dentro del plazo máximo de dos años contado desde la realización de la visita original.

3.3. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS

A comienzos de cada año, el Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado elaborará una Plan anual de las visitas planificadas para el resto del año, incluyendo primeras y de seguimiento. Esta propuesta debe ser visada por el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

Al elaborar la propuesta, el Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado deberá integrar la participación de las sedes regionales, quienes aportarán a dicha selección en razón de su conocimiento de cada territorio. Para esto, el/la Director/a de la Unidad de Protección de

[10] Para tomar esta decisión, el/la Director/a de la Unidad de Protección de derechos y Representación Judicial cuenta con la Guía para el Análisis de Riesgos por Alertas sobre Grave Afectación del Ejercicio de Derechos de NNA Bajo el Cuidado del Estado, disponible en el Anexo 4 del presente Protocolo para su uso en la evaluación de la mejor respuesta posible ante situaciones de este tipo, salvo que estime pertinente disponer instrucciones directas.

Derechos y Representación Judicial citará a una jornada ampliada, a principios de cada año, en la cual cada sede regional expondrá sus propuestas de visita y respectivos fundamentos. Tanto las propuestas de cada sede regional, como la programación final convenida, se hará sobre la base de focos prioritarios definidos para cada año en particular, así como de la evaluación de criterios de criticidad y representatividad, que se describen a continuación. A su vez, participará la Unidad de Estudios y Estadísticas, quienes brindarán información considerada en el Plan anual, como indicadores administrativos de desempeño de establecimientos, informes de supervisiones externas, observaciones de organismos nacionales e internacionales, entre otros.

CRITERIOS DE REPRESENTATIVIDAD

Para la selección de centros o residencias que integrarán el Plan Anual de Visitas, se deberá procurar la alternancia entre establecimientos de distintas modalidades, públicos objetivos y tipos de administración, con el fin de garantizar la cobertura de los diversos espacios en que permanecen niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

Asimismo, se procurará que los establecimientos seleccionados se encuentren distribuidos en distintas zonas geográficas del país, considerando tanto sectores urbanos como rurales, así como territorios continentales e insulares.

De igual manera, podrán considerarse líneas de observación transversales definidas por el Área de Niñez y Adolescencia bajo el Cuidado del Estado, en atención a prioridades institucionales, hallazgos previos, fenómenos emergentes o temáticas de especial relevancia para la promoción y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

CRITERIOS DE CRITICIDAD

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

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

La programación anual de visitas estará contenida en el documento **Plan Anual del Área de NNA BCE**. Para su elaboración, al inicio de cada año las sedes regionales remitirán sus propuestas de establecimientos a visitar, considerando criterios técnicos, territoriales, temáticos y de priorización institucional definidos por la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

Una vez consolidada la planificación anual, se elaborará un calendario de visitas que será remitido a la Dirección de la Unidad de Protección y Representación Judicial, una vez sancionado será comunicado formalmente a las sedes regionales correspondientes, con el objeto de facilitar la organización de los equipos, la coordinación de recursos y la realización de las gestiones administrativas necesarias para la adecuada ejecución de las visitas programadas.

Sin perjuicio de la existencia de esta planificación anual, las fechas específicas de ejecución y demás aspectos operativos de cada visita podrán ser ajustados por razones técnicas, institucionales o

contingencias que hagan necesaria su reprogramación, resguardando en todo momento la efectividad de la función de observación y monitoreo desarrollada por la Defensoría de la Niñez.

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

3.3.1. OBJETIVOS DE LAS VISITAS

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

3.3.2. DEPENDENCIAS A VISITAR

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

No obstante, la metodología de visitas abarca, prioritariamente, residencias de protección (tanto administradas de forma directa por el Servicio de Protección Especializada, como por sus organismos colaboradores acreditados y por coadyuvantes[11]), centros de privación de libertad (de internación provisoria y de régimen semi cerrado y cerrado), familias de acogida, centros de atención cerrada en salud mental y/o de consumo problemático de alcohol y drogas, y secciones

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

materno-infantiles de centros penitenciarios femeninos[12].

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

3.3.3. EQUIPO DE PROFESIONALES

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO Y RESPONSABILIDADES GENERALES

Las visitas se deben realizar, en general, por un mínimo ideal de 3 a 4 profesionales13, sin embargo, la cantidad óptima depende y se decide, caso a caso, según el tipo de visita, tipo de dependencia, la cantidad de niños, niñas y adolescentes, entre otros factores. Es fundamental, además, priorizar y garantizar, en lo posible, la interdisciplinariedad del equipo, de modo que este se componga por profesionales abogados/as y del área psicosocial.

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

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

ROLES Y FUNCIONES ESPECÍFICAS

Los roles y funciones que deben cumplir durante la visita los/as miembros del equipo de profesionales son los siguientes:

- **Encargado/a de visita:** cada visita, independiente de la metodología utilizada, tiene un/a) encargado/a (labor complementaria y no excluyente con las funciones de levantamiento de información como integrante del equipo de profesionales), quien es el/la responsable de gestionar y supervisar su preparación, ejecución y todas las acciones posteriores a esta. En concreto, la persona encargada debe gestionar y supervisar la adecuada preparación de todos los documentos e instrumentos necesarios para efectuar la visita y debe coordinar los aspectos administrativos que se requieren (solicitudes, alojamiento y transporte, permisos especiales, entre otros). También debe gestionar y supervisar que se realicen todas las denuncias, oficios u otras acciones derivadas de la visita, así como mantener la respectiva Carpeta de Visita actualizada, con la totalidad de los documentos que correspondan. A su vez, es quien firma el Acta de Visita y la persona responsable de elaborar el Informe de

[12] Durante el año 2022 se realizaron dos visitas a estas secciones, no obstante, en dicho momento se utilizó una metodología provisoria, correspondiente a una Misión de Observación.
[13] En el caso de que se realicen encuestas a niños, niñas y adolescentes, se deberá contar con un mínimo de 4 profesionales.

Visita, con las recomendaciones y solicitudes, así como el Oficio[14] remisor del mismo, a las instituciones correspondientes. También deberá subir el Informe al mini sitio web del Mecanismo. La persona encargada de la visita es siempre un/a profesional de la sede central, independiente de si la visita se realiza en la Región Metropolitana o en cualquier otra región del país. La elección de este/a profesional es consensuada por el equipo, priorizando la alternancia de este rol.

- **Responsables del levantamiento de información con Dirección y/u otros/as funcionarios/as:** cada visita, independiente de la metodología utilizada, debe tener profesionales responsables de realizar el levantamiento de información institucional, mediante la aplicación de instrumentos a la Dirección del establecimiento y/u otros/as funcionarios/as, de ser requerido. Deben ser, idealmente, 2 profesionales quienes efectúen esta labor, de modo que uno/a se pueda abocar a recabar información y el/la otro/a al registro de esta. Dependiendo de la metodología utilizada, los instrumentos que se aplican incluyen la Ficha del Establecimiento, Entrevista al Director/a Pautas de Entrevistas a Funcionarios/as y los Cuestionarios a Funcionarios/as. Los/as profesionales en este rol deben digitalizar o, en su caso cargar, oportunamente, la información de los documentos e instrumentos utilizados, en la Carpeta de Visita respectiva.

- **Responsables del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes:** corresponde a quienes aplican las Pautas de Entrevistas a niños, niñas y adolescentes y los Cuestionarios a niños, niñas y adolescentes, en el marco de la Metodología de Visitas, según los protocolos específicos establecidos para ello[15]. Se sugiere que 1 a 2 profesionales efectúen esta labor, ya sea en conjunto o por separado, según se estime para cada una de las visitas.

  En el caso de la Metodología de Visitas a Primera Infancia, el levantamiento de información consiste en la observación directa de los/as niños/as en base a la aplicación de una Pauta de observación y debe ser realizada por al menos 2 profesionales, pudiendo participar la totalidad del equipo en esta labor. Los/as profesionales encargados/as del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes deben ser preferentemente psicólogos/as o trabajadores/as sociales con conocimientos y experiencia en niñez y vulneración de derechos, así como en entrevistas no revictimizantes, pudiendo ser también otros/as profesionales de las ciencias sociales, como abogados/as, que cuenten con dichos conocimientos y experiencia pertinente. En este sentido, es clave la formación de los/as profesionales que realicen esta labor, para lo cual se debe garantizar que cuenten con el perfil y competencias correspondientes. Los/as profesionales en este rol deben digitalizar oportunamente o, en su caso, cargar en la Carpeta de Visita respectiva, la información de los documentos e instrumentos utilizados.

- **Responsables de la observación:** en cada visita, independiente de la metodología utilizada, la totalidad del equipo de profesionales debe participar del recorrido y registrar lo observado en la Ficha de Observación del Establecimiento. A su vez, la totalidad o algunos/as integrantes, especialmente encargados/as al efecto, deberán tomar registro fotográfico del recorrido, en lo que sea relevante. Todos/as los/as profesionales deben digitalizar o, en su caso cargar oportunamente, en la Carpeta de Visita respectiva, la fotografías e información de los instrumentos utilizados. Esta medida no aplicará para los centros privativos de libertad, en donde no es posible hacer el ingreso de dispositivos para hacer imágenes, sobre esto se solicitará a quien acompañe le recorrido por parte de la institución, que pueda hacer el registro fotográfico y hacer el envío posterior.

- **Profesional de enlace:** en cada visita, independiente de la metodología utilizada, un/a profesional del equipo se debe encargar de resguardar y asistir a quienes se encuentren

[14] Así como también otro tipo de oficios, por ejemplo, para solicitar información o para informar y poner en conocimiento, según corresponda para cada visita.
[15] Ver "Protocolo de Levantamiento de Información con niños, niñas y adolescentes" y "Protocolo de Contención Emocional y Manejo de Situaciones Críticas".

levantando información, preferentemente con niños, niñas y adolescentes, estando especialmente atento/a a situaciones críticas que pudieran ocurrir y a realizar gestiones y coordinaciones necesarias ante emergencias. El/la referido/a profesional es quien hace de "puente", permitiendo una comunicación fluida y expedita entre el/la encargado/a de la visita, la dirección del establecimiento, el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, entre otros actores claves, según sea requerido, para un oportuno y adecuado abordaje de la situación en particular. Para cada visita se debe determinar con anticipación cuál profesional del equipo visitante cumplirá esta función. En caso de no designarse, se asumirá que el rol lo cumple el encargado/a de la visita

- **Profesionales de apoyo técnico**: cada vez que una visita se realice en una región distinta a la Metropolitana, al menos un/a profesional de la respectiva sede regional actuará como apoyo técnico de la persona de sede central encargada de la visita. Este apoyo consiste, concretamente, en participar activamente y en estrecha coordinación con la persona encargada, en la planificación, preparación y ejecución de las visitas; retroalimentar el Informe Final de Visita, dar seguimiento a las recomendaciones y solicitudes realizadas, e informar y alertar de manera permanente al Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado respecto de la evolución de la situación en sus territorios, mediante los canales y registros establecidos para ello. Junto a lo anterior, en todas las visitas, el/la encargado/a contará con el apoyo técnico de un/a profesional del Área, quién le asistirá especialmente en la elaboración y revisión del Informe de Visita, sin perjuicio de que el resto del equipo pueda participar activamente en esta labor.

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

3.3.4. PROCESO DE VISITA

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

Figura 4. Proceso transversal de visitas



PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA VISITA

PROPUESTA Y AUTORIZACIÓN DE LA VISITA

En función de la programación general anual, el Área de Niños, Nilas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado determina, mensualmente, las fechas para las visitas a los establecimientos específicos correspondientes al mes siguiente y envía una propuesta formal, por correo electrónico, al Director/a de la Unidad de Protección y Representación Judicial, para su revisión y autorización. En esta propuesta se indica el tipo de visita, los criterios utilizados para su elección y la conformación del equipo de profesionales.

En caso de que el/la encargado/a de la visita evalúe necesario incorporar a un profesional especialista externo a la Defensoría de la Niñez16, como un facilitador intercultural, traductor o intérprete, profesional de la salud u otro, debe enviar oportunamente el Formulario de Solicitud de Profesional Externo al Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, para su aprobación, y luego al Director/a de la Unidad de Gestión Institucional, quien debe realizar la tramitación de la solicitud. Dicha incorporación corresponderá a una invitación a participar ad honorem de la visita en cuestión.

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

ELABORACIÓN DEL INFORME SITUACIONAL

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

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

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

REUNIÓN PRE-VISITA

La totalidad del equipo de profesionales, incluyendo las personas externas que hayan sido invitados a participar17, se deben reunir y llevar a cabo al menos una reunión pre-visita. El objetivo de esta instancia es la preparación detallada de la visita, de acuerdo con los protocolos existentes y con base en los antecedentes presentes en el respectivo Informe Situacional, el que debe ser leído y estudiado previamente por todos/as los/as integrantes del equipo.

---

[16] Esto, en el marco de los convenios institucionales vigentes, el registro de organizaciones[16] de la Defensoría de la Niñez u otras prestaciones de servicios profesionales directamente convenidos para tal efecto.

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

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

- Duración aproximada de la visita.
- Ámbitos clave a observar y abordar en la visita.
- División de roles y funciones de los profesionales.
- Adaptación de los instrumentos a utilizar. Para esto, los/as encargados/as de aplicarlos son quienes deben revisarlos y ajustarlos, salvo aquellos que todos/as aplican, en cuyo caso lo puede hacer cualquier integrante del equipo, según se acuerde. Lo anterior, sin perjuicio de que el equipo completo pueda, con posterioridad, revisar en conjunto todos los instrumentos.
- Coordinación logística del itinerario en cuanto a fechas, horarios, traslados, alojamiento, viáticos y permisos, materiales, entre otros.
- Gestiones administrativas, de acuerdo con la coordinación logística. El/la encargado/a de la visita gestionará con el/la Director/a de la Unidad de Gestión Institucional, mediante el sistema de documentación institucional, los requerimientos de transporte aéreo o terrestre, elementos de protección personal (según corresponda), material de librería, certificados laborales, entre otros. Por su parte, si se requiere de un cometido de viaje y viático institucional, cada profesional lo solicitará y gestionará de manera individual. A su vez, el/la encargado/a gestionará con el/la Director/a de la Unidad de Promoción y Difusión, mediante correo electrónico, la disponibilidad de material para entregar a los niños, niñas y adolescentes.

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

Respecto a la cantidad, duración y periodicidad de las visitas, se contempla como regla general, la realización de dos instancias de visita, idealmente en días consecutivos, pero en horarios diferentes, que permitan observar el establecimiento en distintos momentos de la rutina diaria de los/as niños, niñas y adolescentes. La duración de las misas dependerá, en definitiva, de la situación del establecimiento, los instrumentos a aplicar, entre otras situaciones y contingencias.

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

DESARROLLO DE LA VISITA

PRESENTACIÓN INICIAL

Una vez que el equipo de profesionales arriba al establecimiento, el/la encargado/a de la visita debe hacer una presentación del equipo a la persona responsable, ya sea el/la Director/a u otro/a profesional a cargo, hacer un encuadre breve respecto de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y explicar en qué consiste la función de visitas, cómo se desarrolla una visita de este tipo y las etapas que tiene, así como los recursos que se requerirán para su correcto desarrollo, solicitando específicamente la colaboración del personal en el proceso, así como la habilitación de espacios privados para aplicar el instrumento institucional, por una parte, y para realizar las entrevistas y cuestionarios a los/as niños, niñas y adolescentes que deseen participar, por otra. En las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y en las secciones materno-infantiles de los establecimientos penitenciarios para mujeres, se aplicarán

entrevistas y cuestionarios adaptados a las características, necesidades de apoyo y etapa de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

Cuando, atendidas sus condiciones o circunstancias particulares, la aplicación de estos instrumentos no resulte procedente o factible, parte del equipo desarrollará observación participante durante actividades de la rutina diaria, con el objeto de recabar información sobre las condiciones de vida, el ejercicio de derechos, la calidad de los cuidados y las interacciones significativas en el contexto de funcionamiento cotidiano del establecimiento.

Misma acción de encuadre de la visita se debe hacer ante los/as niños, niñas y adolescentes presentes, de manera que estos estén en conocimiento de quiénes son las personas que recorrerán el establecimiento, cuál es su objetivo, las razones por las que la Defensoría de la Niñez visita ese lugar y aclarando, de manera explícita, que pueden negarse a que la visita incluya sus habitaciones u otros lugares que consideren privados. En esta instancia, se promoverá que sea uno o más niño, niña o adolescente quien guíe la visita y presente los espacios que componen el inmueble, por medio de lo cual se buscará acceder a su opinión manifiesta y no inducida de las condiciones de vida que se le ofrecen.

Sin perjuicio de lo anterior, en las Residencias de Protección para niños, niñas y lactantes (RLP), cuando existan niños, niñas o mayores de 6 años que cuenten con habilidades comunicativas suficientes para expresar sus opiniones, percepciones y experiencias, se podrá aplicar el instrumento de participación diseñado especialmente para esta población. Su utilización deberá evaluarse caso a caso, considerando las capacidades individuales, necesidades de apoyo, formas alternativas de comunicación y el interés del niño, niña o adolescente en participar, resguardando en todo momento los principios de voluntariedad, accesibilidad y adecuación a sus características y nivel de desarrollo.

El equipo de profesionales debe contar con su credencial institucional y mostrar su cédula de identidad, de ser esta requerida durante el ingreso[18].

RECORRIDO Y OBSERVACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

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

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

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

a) El(la) profesional responsable de la visita, deberá ponerse en contacto de inmediato con el/la Jefe/a del Servicio o con el representante legal de la institución de que se trate, haciendo presente la situación y acreditando las facultades legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez representada por el equipo de "profesionales visitantes", normas que los habilitan para realizar dicha actuación, además, deberá informar que el hecho de la negativa puede constituir delito o falta, y que dichos hechos serán reportados a la autoridad competente.
b) Si la negativa se mantiene, la responsable de la visita deberá tomar contacto inmediato, con el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y con la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez, para evaluar los cursos de acción.
c) De persistir la negativa, se tomará contacto con personal de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile o del Ministerio Público, con el fin de:
    I) Realizar la denuncia por el delito flagrante previsto y sancionado en el artículo 253 del Código Penal, cuando los denunciados sean funcionarios públicos.
    II) Realizar la denuncia por la comisión flagrante de la falta prevista y sancionada en el artículo 495 N°4 del Código Penal, cuando se tratare de organismos privados.

funcionarios/as, especialmente de sus rostros.[19]

Otro objetivo del recorrido es tener la oportunidad de conocer a los/as niños, niñas y adolescentes y al personal. Para esto, el Equipo de Profesionales Visitantes debe saludar y presentarse brevemente durante el recorrido explicando, las veces que sea necesario, de manera clara y sencilla, qué es la Defensoría de la Niñez, el Mecanismo, la función de visitas y en qué consiste el proceso. A su vez, se les explica e invita a participar del recorrido, siendo ellos quienes lo lideren, y luego a participar de cuestionarios individuales en línea o entrevistas semiestructuradas, señalando que estas son voluntarias y confidenciales y que se realizarán a continuación.

Se deberá considerar la edad y capacidades indivuales del niño, niña o adolescente con quien se tendrá la conversación, para evaluar si es posible y pertinente aplicar el cuestionario en línea, o establecer una entrevista semiestructurada a modo de conversación[20]. En caso de no poder realizarse ninguna de las anteriores, se propiciará que el equipo realice una observación participante de la rutina diaria del lugar visitado.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIOS DEL CENTRO

Dirección:

Los/as profesionales responsables del levantamiento de información realizarán una entrevista al/la Director/a o encargado/a del establecimiento, aplicando para ello la correspondiente Pauta de Entrevista a Director/a, instrumento destinado a recoger antecedentes sobre distintos ámbitos del funcionamiento del establecimiento, incluyendo aspectos de gestión, administración, intervención técnica y cuidado de los niños, niñas y adolescentes.

Considerando la extensión y complejidad de la pauta, se recomienda que su aplicación sea realizada por dos profesionales, de manera que uno/a conduzca la entrevista y el/la otro/a registre la información proporcionada. Asimismo, cuando resulte pertinente, el/la director/a o encargado/a podrá estar acompañado/a por otro/a funcionario/a del establecimiento que pueda complementar antecedentes específicos de determinadas áreas de funcionamiento.

Paralelamente, con apoyo de un/a funcionario/a que posea conocimiento actualizado de los antecedentes institucionales, se completará la Ficha del Establecimiento, instrumento que recopila información cuantitativa y datos generales sobre la residencia, tales como capacidad autorizada, ocupación, dotación de personal, características de la población atendida y otros antecedentes relevantes para el proceso de observación y monitoreo.

Durante la entrevista, a medida que se abordan los distintos ámbitos de la Ficha, los/as profesionales visitantes pueden solicitar y revisar, en el momento, registros, protocolos, reglamentos, y cualquier otra documentación pertinente respecto al funcionamiento del establecimiento y sobre los/as niños, niñas y adolescentes que allí permanecen, cualquiera sea el formato en que se encuentren (archivadores, carpetas, libros de registros, documentos digitales, entre otros), dejando registro de toda información relevante en el apartado de la Ficha que corresponda[21].

No obstante, para hacer de la entrevista una instancia más fluida, los/as profesionales podrán pedir con posterioridad aquella información de respaldo o que requiera ser analizada en mayor profundidad. Para ello, se debe informar a la persona entrevistada que, una vez finalizada la visita, se le enviará vía correo electrónico el formato Solicitud de Documentos correspondiente, mediante el cual el/la encargado/a de la visita solicitará formalmente la remisión digital de documentación, dentro un plazo delimitado. En caso de que se haya tomado conocimiento de situaciones de vulneración de derechos, se deberán solicitar los registros formales de la aplicación de los protocolos vigentes, que acrediten la ejecución de los procesos legales correspondientes u otro

[19] Cabe tener presente que, en centros de privación de libertad, se solicitará a quien acompañe el recorrido que tome las fotografías correspondientes y luego estas sean compartidas con el encargado de visitas de la Defensoría de la Niñez.
[20] Tener en consideración que en centros de privación de libertad o centros de justicia juvenil solo será posible aplicar entrevistas o cuestionarios de forma manual ya que se prohíbe el ingreso de dispositivos electrónicos.
[21] Art. 4 inciso final de la Ley 21.067

documento según corresponda, y los verificadores de denuncia. Con posterioridad a la visita, el Equipo podrá revisar y analizar toda la documentación en detalle, y verificar su pertinencia, idoneidad y aplicación en la práctica.

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

Funcionarios/as:

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

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

Niños, niñas y adolescentes:

En las visitas interesa, prioritariamente, conocer y recoger las opiniones de los niños, niñas y adolescentes respecto de sus condiciones de vida, cuidado y ejercicio de derechos. Para ello, junto con promover su participación durante el recorrido por el establecimiento, se realizarán entrevistas y cuestionarios individuales a quienes manifiesten voluntariamente su interés en participar.

En el caso de las residencias de protección para lactantes y preescolares, las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y las secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres, tradicionalmente la metodología ha privilegiado la observación participante y el levantamiento de información durante la rutina diaria, atendiendo las características de desarrollo y necesidades de apoyo de la población atendida.

Como se señaló, en las Residencias de Protección para niños, niñas y lactantes (RLP), cuando existan niños, niñas o mayores de 6 años que cuenten con habilidades comunicativas suficientes para expresar sus opiniones, percepciones y experiencias, se podrá aplicar el instrumento de participación diseñado especialmente para esta población. Su utilización deberá evaluarse caso a caso, considerando las capacidades individuales, necesidades de apoyo, formas alternativas de comunicación y el interés del niño, niña o adolescente en participar, resguardando en todo momento los principios de voluntariedad, accesibilidad y adecuación a sus características y nivel de desarrollo.

a. Entrevistas y Cuestionarios

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

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

adolescentes22 o, en el registro de respuestas del cuestionario.

Las técnicas de levantamiento de información dirigidas a niños, niñas y adolescentes tienen por finalidad conocer sus opiniones, experiencias, percepciones y propuestas respecto de las condiciones de vida, el ejercicio de sus derechos y la calidad de los cuidados recibidos en el establecimiento.

Para ello, la Defensoría de la Niñez cuenta con una batería de instrumentos de participación, cuya aplicación será definida por el equipo de visita de acuerdo con los objetivos del monitoreo, la edad, etapa del desarrollo, características individuales, necesidades de apoyo y formas de comunicación de los niños, niñas y adolescentes. Esta batería contempla metodologías participativas, entrevistas semiestructuradas y cuestionarios, las que podrán aplicarse de manera individual o grupal, según corresponda.

Las metodologías participativas constituyen la estrategia preferente para promover la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes de todas las edades, incluyendo la primera infancia. Estas comprenden actividades lúdicas, recursos gráficos, narrativos, expresivos y otras técnicas adaptadas a su nivel de desarrollo, que permitan recoger sus opiniones y experiencias en un ambiente seguro, accesible y respetuoso.

Las entrevistas semiestructuradas podrán aplicarse, preferentemente, a niños, niñas y adolescentes desde los 8 años de edad, conforme a la Pauta de Entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes elaborada previamente para cada visita por el/la profesional responsable. Su desarrollo será registrado en la Ficha de Sistematización de Entrevistas a Niños, Niñas y Adolescentes.

Los cuestionarios podrán ser aplicados a niños, niñas y adolescentes desde los 8 años de edad, utilizando el formulario institucional correspondiente, en su versión adaptada para niños y niñas entre 8 y 13 años o en su versión para adolescentes de 14 a 18 años. Para su aplicación se facilitará un dispositivo electrónico institucional, resguardando la privacidad y confidencialidad de las respuestas.

La selección y combinación de las técnicas de participación deberá responder al principio de adecuación a las características de los niños, niñas y adolescentes y a los objetivos específicos de la visita, procurando favorecer una participación inclusiva, significativa y libre de barreras. Cuando las condiciones particulares de un niño, niña o adolescente impidan la aplicación de alguno de estos instrumentos, el equipo podrá complementar el levantamiento de información mediante observación participante u otras técnicas pertinentes.

Al término de las actividades de participación, se entregará a los niños, niñas y adolescentes un material informativo y de agradecimiento por su participación, que incluya información sobre la Defensoría de la Niñez y sus canales de contacto, en un formato accesible y adecuado a su edad y nivel de comprensión.

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

b. Observación Participante

En el caso de las residencias de protección para lactantes y preescolares, residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda y secciones materno-

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

infantiles de cárceles de mujeres, no se realizan entrevistas ni cuestionarios, sino que observación participante de la rutina diaria de los niños, niñas y adolescentes presentes durante la visita.

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

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

OBSERVACIÓN DE ACTIVIDADES

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

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

CIERRE DE LA VISITA

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

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

Posteriormente, se debe agradecer su tiempo y colaboración para el desarrollo de la visita, junto con recordarle el envío de los documentos que se le solicitarán vía mail, y el plazo para ello, y explicar que, vía oficio, se le enviará formalmente el Informe Final de Visita, que contendrá, además del resumen de la misma, las recomendaciones y solicitudes elaboradas por la Defensoría de la

Niñez, dirigidas tanto al establecimiento como a otras instituciones, según corresponda.

Finalmente, tanto el/la encargado/a de la visita como el/la Director/a o encargado/a del establecimiento deben firmar el documento Acta de Visita y cada parte debe quedarse con una copia, ya sea física o digital. En caso de que existiera negativa a firmar, se debe dejar constancia en el mismo documento, indicando los motivos que se expresan para ello.

3.4. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITAS

ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y/O JUDICIALES URGENTES

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

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

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

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

Inmediatamente después de visita, el/la encargado/a debe informar, mediante al Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, un resumen de lo observado y las acciones administrativas y/o judiciales acordadas por el equipo de profesionales, para su conocimiento y aprobación. Posterior a ello el/a encargado de visita, remitirá el documento “Minuta de hallazgos”, con los elementos más relevantes de la visita realizada.

REUNIÓN POST VISITA

Con posterioridad a la visita, el equipo de profesionales se debe reunir, en un plazo máximo de 5 días hábiles, para evaluar la experiencia en terreno, analizar y puntuar la Planilla de Dimensiones y Subdimensiones de Observación y Evaluación, identificando las fortalezas y los nudos críticos del establecimiento, solicitudes de información a los órganos que se estimen pertinentes, las acciones administrativas y judiciales a realizar, y los responsables y plazos de cada tarea. En esta instancia se determinará si hay casos de urgencia que ameriten acciones judiciales inmediatas y, además, se evaluarán, preliminarmente, las acciones de seguimiento que corresponda implementar, lo que quedará registrado en el documento Acta de Reunión Post-Visita.

Es fundamental que la instancia de reunión post-visita sea también un espacio en que el equipo de profesionales pueda conversar respecto de la experiencia subjetiva de la visita, tanto individual como colectiva, y del impacto emocional y físico que esta le produjo. Lo anterior, dada la complejidad y dificultad que implica visitar estos establecimientos y conocer, de manera directa e

indirecta, situaciones de grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, la reunión post-visita es una instancia necesaria para el vaciamiento y la contención mutua de los/as profesionales, aspecto fundamental para el cuidado de los equipos. Por ello, cualquier necesidad individual y/o grupal debe ser abordada, oportunamente, con el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

ELABORACIÓN DEL INFORME DE VISITA

Una vez teniendo claridad respecto a las fortalezas, nudos críticos y recomendaciones a propósito de los hallazgos de la visita, el/la encargado/a debe elaborar el Informe de Visita, dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles desde la ejecución de la misma[23]. Para contribuir al cumplimiento de los plazos, el/la profesional administrativo de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial enviará un recordatorio al encargado/a de cada visita, informando la fecha límite de finalización del respectivo Informe.

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

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

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

En cuanto al Informe, toda información contenida debe ser precisa y estrictamente confidencial, resguardando la identidad de los/as niños, niñas y adolescentes involucrados. Por ello, existirán dos versiones del mismo. Por una parte, la versión que se remite, mediante oficio, a los respectivos destinatarios, en la cual cualquier mención a un/a niños, niñas y adolescentes se realiza indicando solamente sus iniciales, edad, RUT y RIT/RUC, si corresponde. En la versión pública del Informe, que quedará disponible en el mini-sitio[24] del Mecanismo de Monitoreo de Derechos de la página web de la Defensoría de la Niñez, los referidos datos serán censurados. Para asegurar la adecuación y correcta censura de los Informes, cada encargado/a de visita será responsable de su revisión y edición final.

VISITA DE SEGUIMIENTO[25]

El objetivo de una visita de seguimiento es abordar, en mayor detalle, las respuestas del

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

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

[25] Se deberá tener presente que la visita de seguimiento solo procederá cuando no hayan transcurrido más de dos años desde la realización de la primera visita al establecimiento. En caso de que dicho plazo haya sido superado, la nueva visita deberá considerarse como una primera visita, aplicándose el procedimiento correspondiente a esta modalidad.

establecimiento ante cada nudo crítico, recomendaciones y solicitudes emitidas, los respectivos medios de verificación, el estado de cumplimiento de cada una y otras observaciones adicionales que permitan complementar las respuestas entregadas por las instituciones. En esto, se deberá considerar lo informado previamente por las partes en la etapa anterior, de acuerdo a los oficios de respuesta analizados y/o a las reuniones y mesas sostenidas. Se deberá tener presente que la visita de seguimiento solo procederá cuando no hayan transcurrido más de dos años desde la realización de la primera visita al establecimiento. En caso de que dicho plazo haya sido superado, la nueva visita deberá considerarse como una primera visita, aplicándose el procedimiento correspondiente a esta modalidad.

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

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

Los plazos para efectuar la visita de seguimiento (presencial o remota) o, en su defecto, el seguimiento vía oficio, los determina la persona encargada, según cada caso en particular, tomando en consideración la gravedad y urgencia de la situación observada en la primera visita, los tiempos sugeridos por la Defensoría de la Niñez para la remisión de lo solicitado y la implementación de las recomendaciones emitidas, el surgimiento de nuevos antecedentes que requieran de observación, ente otros aspectos.

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

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

3.5. SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN CONTEXTO DE VISITA

3.5.1. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA VISITA

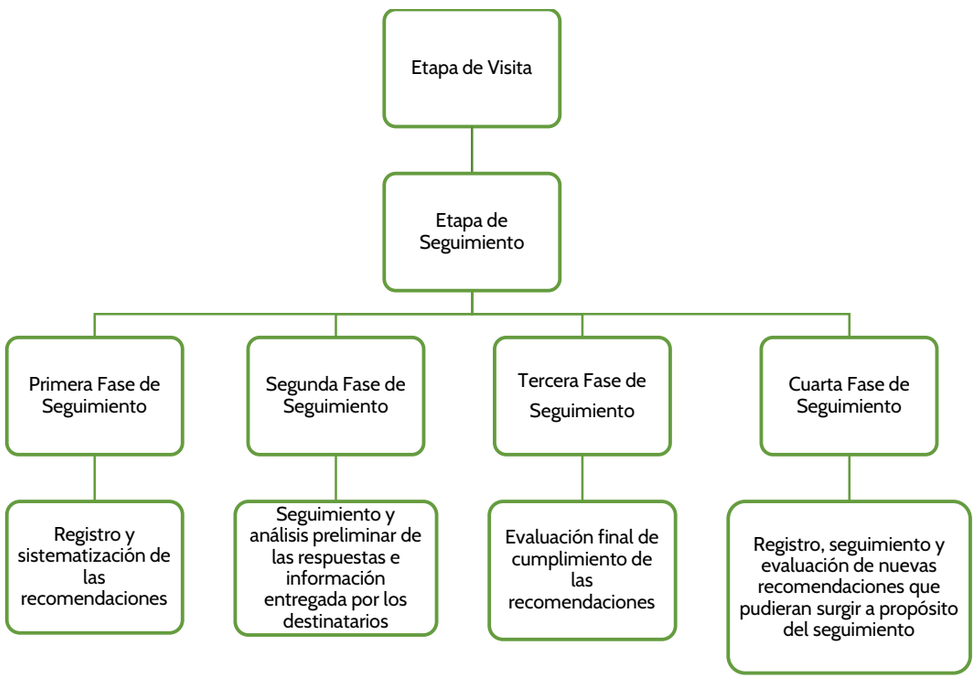
Luego de cada visita, el/la profesional encargado/a llena la **Planilla de Reportabilidad**, la que consiste en una base de datos unificada que contiene la información clave de cada visita, y permite alimentar procesos y productos institucionales, como la cuenta pública anual, el informe anual, el

observatorio de derechos, entre otros. A su vez, es un instrumento esencial para el control de gestión institucional.

3.5.2. SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

Figura 5. Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones y Solicitudes



El seguimiento de las recomendaciones emitidas en el marco de las visitas **será responsabilidad de la sede regional correspondiente al territorio donde se ubique el establecimiento visitado**. Para ello, la sede regional deberá incorporar las recomendaciones y demás acciones de seguimiento en la respectiva Planilla de Seguimiento de Visitas, registrando los avances, respuestas institucionales, niveles de cumplimiento y acciones desarrolladas durante el proceso.

En aquellos casos en que **las recomendaciones se encuentren dirigidas a organismos o autoridades de nivel nacional, el seguimiento será efectuado por el/la profesional responsable de la visita** o por quien sea designado/a por la jefatura correspondiente, manteniendo coordinación con la sede regional cuando resulte necesario.

Por su parte, las **recomendaciones dirigidas a actores regionales o locales serán monitoreadas directamente por la sede regional respectiva,** la cual deberá realizar las gestiones de seguimiento, solicitar antecedentes, registrar los avances observados y mantener actualizada la información en la Planilla de Seguimiento de Visitas.

La Unidad de Protección y Representación Judicial podrá prestar apoyo técnico y realizar acciones de coordinación cuando la complejidad de los hallazgos, la naturaleza de las recomendaciones o la relevancia institucional del caso así lo requieran.

ETAPAS Y FASES DE SEGUIMIENTO

1. **Primera Fase de Seguimiento: <u>Registro</u>**

Con posterioridad a una visita, todas las recomendaciones, contenidas en el Informe de Visita y remitidas mediante oficio al establecimiento y a otras instituciones competentes, deberán ser registradas y sistematizadas en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de

Recomendaciones por la sede regional respectiva.

Esta etapa 1 tendrá una **duración de un mes contado desde la fecha de emisión del Informe Final de Visita**, período durante el cual deberán incorporarse la totalidad de las recomendaciones formuladas, identificar las instituciones responsables de su cumplimiento, registrar los plazos comprometidos y organizar los mecanismos de seguimiento que se implementarán en cada caso.

La correcta incorporación de estos antecedentes en la Planilla de Seguimiento constituirá la base para las posteriores acciones de monitoreo, evaluación de cumplimiento y eventual adopción de medidas complementarias por parte de la Defensoría de la Niñez.

2. **Segunda Fase de Seguimiento: Análisis preliminar**

La segunda fase, consiste en el **seguimiento y análisis preliminar de las respuestas e información entregada por cada destinatario ante las recomendaciones** emitidas. Se consideran las respuestas recibidas mediante oficio, así como aquellas entregadas en contexto de actividades formales, como reuniones y mesas intersectoriales, siempre y cuando exista respaldo en acta de lo informado[26]. Toda la información recibida se debe registrar en la referida Planilla, así como también en caso de que no se haya recibido respuesta alguna.

Esta etapa de seguimiento tiene por objeto realizar una evaluación preliminar, en el corto plazo, respecto del estado inicial de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, o bien, de la intención manifiesta de cumplimiento por parte de las instituciones destinatarias. Para ello, se considerarán las respuestas recibidas, los antecedentes remitidos, los planes de acción comprometidos y cualquier otro avance informado respecto de las medidas solicitadas.

Asimismo, esta fase permitirá a los equipos profesionales identificar tempranamente dificultades, brechas o incumplimientos, facilitando la adopción oportuna de acciones y estrategias de seguimiento adicionales cuando ello resulte necesario.

La etapa de seguimiento administrativo tendrá una **duración de seis meses contados desde la fecha de emisión del Informe Final de Visita,** período durante el cual la sede regional respectiva deberá monitorear las respuestas institucionales, registrar los avances en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones y mantener actualizada la información relativa a cada recomendación emitida.

En caso de no recibirse respuesta por parte de los destinatarios de las recomendaciones dentro de los plazos establecidos, se deberán remitir hasta dos oficios de reiteración o “pide cuenta”, solicitando información sobre las acciones desarrolladas y el estado de cumplimiento de los requerimientos formulados.

Si, una vez efectuadas estas gestiones, persiste la ausencia de respuesta, la recomendación o solicitud respectiva deberá registrarse en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones bajo la categoría “Sin respuesta”, dejando constancia de las acciones realizadas por la Defensoría de la Niñez para obtener los antecedentes requeridos.

3. **Tercera Fase de Seguimiento: Evaluación y Visita de seguimiento**

La tercera fase corresponde a la **evaluación final del nivel de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, así como al análisis de la pertinencia de realizar una visita de seguimiento al establecimiento observado**. Esta fase se desarrollará hasta **nueves meses siguientes a la emisión del Informe Final de Visita** y sus respectivas recomendaciones, período en el cual se consolidarán los antecedentes recopilados durante el proceso de seguimiento y se evaluarán los avances informados por las instituciones destinatarias.

Esta etapa tiene por finalidad consolidar los antecedentes recopilados durante el proceso de seguimiento, evaluar las acciones implementadas por las instituciones destinatarias y determinar la necesidad de verificar en terreno la información proporcionada. Asimismo, permitirá identificar aquellas situaciones en que persistan nudos críticos, incumplimientos relevantes o antecedentes

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

insuficientes para acreditar los avances informados.

La decisión de realizar una visita de seguimiento deberá fundarse en el análisis técnico de los antecedentes disponibles y considerar, entre otros elementos, la gravedad de los hallazgos detectados en la visita inicial, el nivel de cumplimiento observado, la existencia de vulneraciones de derechos de especial complejidad, la calidad y suficiencia de la información remitida por las instituciones involucradas y la necesidad de constatar directamente las condiciones de funcionamiento del establecimiento.

Se priorizará la realización de visitas de seguimiento en aquellos establecimientos donde la visita inicial haya identificado nudos críticos de alta gravedad o riesgos persistentes para los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que requieran una nueva observación directa para verificar la implementación efectiva de las medidas comprometidas.

La evaluación final de cumplimiento y la determinación de la modalidad de seguimiento serán responsabilidad de la sede regional correspondiente, la que deberá dejar constancia de los fundamentos de su decisión en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones a nivel regional.

Con el objeto de favorecer la continuidad metodológica, la adecuada comprensión de los hallazgos levantados y la trazabilidad del proceso de monitoreo, se procurará que el/la profesional que participó en la visita inicial integre también las acciones de seguimiento, ya sea mediante una visita presencial o a través de mecanismos remotos de verificación.

4. **Cuarta Fase de Seguimiento: Evaluación y nuevas recomendaciones**

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

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Para poder evaluar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, se debe tener una mirada general respecto de la visita y su respectivo seguimiento, evaluando el nivel de respuestas para ello se utilizan las siguientes categorías:

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

De igual manera, es posible indicar el nivel de cumplimiento de la vista en general en la siguiente formula:

N° Recomendaciones presentan Grado de cumplimiento

N° Total de Recomendaciones emitida en la vista *= Nivel de cumplimiento*

VIGENCIA DE LAS RECOMENDACIONES Y DE LAS VISITAS DE SEGUIMIENTO

Las recomendaciones emitidas por la Defensoría de la Niñez en el marco de una visita **deberán ser objeto de seguimiento y evaluación durante el período comprendido entre la emisión del Informe Final de Visita y el cierre del año calendario siguiente.** Durante este período se desarrollarán las acciones de monitoreo, análisis de respuestas institucionales y evaluación de cumplimiento de las recomendaciones formuladas, registrando sus resultados en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, **la posibilidad de realizar una visita de seguimiento mantendrá su vigencia por un plazo máximo de dos años contado desde la fecha de realización de la visita original**. Lo anterior tiene por objeto permitir la verificación en terreno de medidas cuya implementación requiera plazos más extensos o cuya complejidad aconseje una observación posterior de las condiciones de funcionamiento del establecimiento.

A modo de ejemplo, si una visita es realizada en abril de 2025 y su Informe Final es emitido en junio de 2025, el período regular de seguimiento y evaluación de recomendaciones se extenderá desde junio de 2025 hasta diciembre de 2026. No obstante, la posibilidad de realizar una visita de seguimiento permanecerá vigente hasta abril de 2027, fecha en que se cumplen dos años desde la visita original.

Transcurrido dicho plazo, cualquier nueva visita realizada al establecimiento será considerada una **nueva visita de observación y monitoreo, iniciándose un nuevo ciclo metodológico de levantamiento de información, análisis, emisión de recomendaciones y seguimiento**. En consecuencia, no resultará aplicable la metodología de visita de seguimiento respecto de hallazgos o recomendaciones correspondientes a ciclos anteriores.

Sin perjuicio de los plazos antes señalados, el/la profesional responsable de la visita, en coordinación con la sede regional respectiva, podrá proponer fundadamente la metodología de seguimiento que estime más pertinente según las características del establecimiento, la gravedad de los hallazgos detectados, el nivel de cumplimiento observado, los riesgos vigentes para los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los antecedentes disponibles al momento de la evaluación. Para estos efectos, podrá sugerirse la realización de una visita presencial, un seguimiento remoto, reuniones técnicas, solicitudes complementarias de información u otras acciones que permitan verificar adecuadamente el estado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES ASOCIADAS A GRAVES VULNERACIONES DE DERECHOS

Anualmente, y en concordancia con los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional, se deberá realizar una evaluación específica del nivel de cumplimiento de aquellas recomendaciones emitidas por la Defensoría de la Niñez que hayan sido clasificadas como asociadas a **graves vulneraciones de derechos.**

Para estos efectos, **las sedes regionales y los equipos responsables del seguimiento deberán completar el apartado correspondiente a graves vulneraciones de derechos contenido en la Planilla de Seguimiento y Evaluación de Cumplimiento de Recomendaciones**, registrando los antecedentes disponibles, las acciones implementadas por las instituciones responsables y el estado de avance de cada una de las medidas recomendadas.

Una vez concluido el proceso de seguimiento, deberá efectuarse una **evaluación final de cumplimiento mediante la aplicación de la Rúbrica de Análisis de Cumplimiento**, instrumento que permite valorar objetivamente el nivel de implementación de las recomendaciones a partir de criterios previamente definidos. Como resultado de esta evaluación, se obtendrá un porcentaje y una categoría de cumplimiento, **información que deberá registrarse en la Planilla de Seguimiento bajo el campo denominado "Valoración según Rúbrica".**[27]

Los resultados obtenidos permitirán identificar tendencias institucionales, áreas de mejora persistentes y niveles de respuesta de los organismos involucrados frente a situaciones de especial gravedad que afecten los derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

[27] Ver carpeta de seguimiento de visita según cada región y año

4. ANEXOS

4.1 ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES

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

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

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

Nivel internacional

- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2008).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (ONU, 1979).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención De Belem Do Para (OEA, 1994).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como "Pacto de San José", (OEA, 1969).
- Jurisprudencia y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (ONU, 2010).
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores, conocidas como "Reglas de Beijing" (ONU, 1985).
- Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad, conocidas como "Reglas de la Habana" (ONU, 1990)
- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil, conocidas como "Directrices de Riad" (ONU, 1990).
- Observaciones del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas.
- Demás estándares internacionales de derechos humanos (contenidos en tratados, principios, informes, jurisprudencia, etc.) aplicables según el caso.

Nivel nacional

- Constitución Política de la República.
- Código Procesal Penal.
- Ley N°20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención.
- Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Ley N°20.084, que Establece un Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal y su reglamento.
- Ley N°19.968, que Crea los Tribunales de Familia.
- Ley N°21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N°21.331 sobre el Reconocimiento y Protección de Derechos de la Personas en la Atención de Salud Mental

- Ley N°20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente
- Decreto Ley N°2.465, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica
- Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y del Servicio Nacional de Menores, para cada proyecto en particular.
- Protocolos, resoluciones e instrucciones del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores, Servicio de Reinserción Juvenil, Gendarmería de Chile, Ministerio de Salud, entre otros.

Respecto a la elaboración de recomendaciones, la Asociación para la Prevención de la Tortura (en adelante APT)[28] entrega orientaciones para la construcción de recomendaciones lo más efectivas y útiles posibles, utilizando el modelo "Double-Smart". Si bien las recomendaciones no siempre podrán cumplir con todos los criterios, ajustarse lo máximo a estos las hará considerablemente más fuertes y efectivas y facilitará su seguimiento y monitoreo.

El modelo se sintetiza a continuación:

- **S**pecific (específica)
- **M**easurable (medible)
- **A**chievable (alcanzable)
- **R**esults-oriented (orientada a los resultados)
- **T**ime-bound (delimitada por el tiempo)

+

- **S**olution-suggestive (enfocada en las soluciones)
- **M**induful of priorisation, sequencing and risks (consciente de las prioridades, secuencias y riesgos)
- **A**rgued (fundamentada)
- **R**oot-cause responsive (sensible a las causas)
- **T**argeted (dirigida)

- **Específica:** cada recomendación debe abordar únicamente un problema o tema específico, proponiendo una o más acciones, cada una claramente definida y diferenciada, y relacionadas directamente con el problema o tema abordado.

- **Medible:** cada recomendación debe estar escrita con claridad, y debe permitir evaluar si esta se ha implementado o no y hasta qué punto. Para ello, debe incluir, sugerir o, al menos, considerar indicadores claros para su seguimiento y verificación.

- **Alcanzable:** cada recomendación sebe procurar ser razonable y factible en términos operativos y prácticos, considerando alternativas alcanzables. Esto no incluye la disponibilidad de recursos financieros, lo que corresponde al Estado y/o organismo al cual se dirige la recomendación evaluar, obtener y asignar para su debida garantía.

- **Orientada a los resultados:** las recomendaciones y acciones sugeridas deben estar orientadas a producir un resultado concreto para mejorar una determinada situación y obtener el resultado deseado. Para ello, la descripción y análisis del problema o tema debe ir en el cuerpo del informe y no en la recomendación y propuesta de acción.

- **Delimitada por el tiempo:** cada recomendación debe contener plazos sugeridos o exigidos que sean realistas y permitan ponerlas en práctica, ayudando al destinatario a priorizarlas. Los plazos deben ser lo suficientemente cortos como para generar presión de cambio, pero

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

suficientemente largos como para considerar el tiempo real que requieren para su ejecución.

- **Enfocada en las soluciones:** cada recomendación no solo debe tener a la base un problema o tema claramente definido, sino también proponer soluciones factibles para su resolución. Para ello, las recomendaciones y acciones sugeridas han de ser concretas y concisas, y, de ser posible, incluir los detalles pertinentes para evitar una interpretación equivocada.

- **Consciente de las prioridades, secuencias, y riesgos**: los problemas y temas identificados pueden ser muchos y, por ello, las recomendaciones sugeridas deben centrarse, en primer lugar, en las situaciones más urgentes de resolver. Se debe considerar también la oportunidad de las recomendaciones, pudiendo ser mejor presentar algunas en primeros informes y otras postergarlas, especialmente en casos que requieran de la resolución de una para la posterior resolución de la otra. A su vez, se debe tener en cuenta si es que la recomendación efectuada puede tener consecuencias e impactos negativos en las personas y sus derechos humanos, tomando medidas para evitar aquello o evaluando, si corresponde, que aquella recomendación sea contraproducente y no se deba presentar.

- **Fundamentada:** cada recomendación debe basarse en evidencia de calidad y análisis objetivos de la información recopilada y sistematizada en el informe. Los problemas asociados a cada recomendación deben estar claramente identificados, y debe existir una conexión lógica y consecuente entre ambos. Se deben utilizar estándares nacionales e internacionales, así como conocimientos técnicos específicos y buenas prácticas para fundamentar los problemas identificados y las recomendaciones sugeridas.

- **Sensible a las causas:** cada recomendación debe tener a la base un análisis crítico y exhaustivo que permita identificar claramente las causas fundamentales de los problemas que están a su base. A su vez, las recomendaciones sugeridas deben estar orientados a dichas causas y no a los síntomas.

- **Dirigida:** cada recomendación debe estar dirigida a un organismo en particular, conforme a sus responsabilidades y facultades, los que deben ser correctamente identificados. Las recomendaciones se deben dirigir a aquellos actores con jerarquía organizativa y competencia para implementarlas.

4.2 SÍNTESIS DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN EN VISITAS

La metodología de visitas se basa en 4 dimensiones transversales de observación y evaluación de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes en los establecimientos, así como en subdimensiones que varían levemente dependiente del tipo de establecimiento visitado29. Cada dimensión se vincula a un estándar general, que refiere al mínimo esperado y exigible. A su vez, cada dimensión contiene subdimensiones, que se vinculan a indicadores específicos que dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del estándar general.

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

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

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

DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN
1. Habitabilidad	1. Ubicación 2. Proximidad 3. Accesibilidad 4. Inclusividad 5. Conectividad 6. Capacidad 7. Infraestructura 8. Equipamiento 9. Seguridad 10. Mantención 11. Aseo e higiene 12. Ambientación y personalización 13. Espacio exterior 14. Necesidades materiales
2. Administración y gestión	15. Dotación 16. Perfil 17. Inducción 18. Formación continua 19. Cuidado de equipo 20. Condiciones laborales 21. Comunicación interna 22. Protocolos 23. Registros 24. Supervisión externa 25. Intersectorialidad 26. Cumplimiento del proyecto 27. Transparencia 28. Institucionalidad 29. Institucionalización
3. Intervención	30. Ingreso 31. Evaluación integral 32. Plan Individual 33. Intervención familiar 34. Preparación para la vida independiente (solo RP y CPL)* 35. Reinserción Social (solo CPL)* 36. Preegreso y postegreso 37. Mecanismos de evaluación del plan 38. Enfoques transversales 39. Representación judicial
4. Desarrollo Integral	40. Salud 41. Alimentación 42. Educación 43. Rutina 44. Convivencia y trato 45. Vinculación con familia y figuras significativas 46. Vinculación con el entorno social y comunitario 47. Identidad y pertenencia 48. Diversidad e interculturalidad 49. Información y participación 50. Recreación y esparcimiento 51. Integridad y protección 52. Diferenciación 53. Privacidad y confidencialidad 54. Medidas disciplinarias

	55. Medidas ante situaciones críticas

Categorías de análisis de cada subdimensión:

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

Categorías de análisis de cada dimensión:

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

4.3 SÍNTESIS DE LOS PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE VISITAS

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

METODOLOGÍA DE VISITAS A RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN; CENTROS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD; SECCIONES MATERNO-INFANTILES Y CENTROS DE ATENCIÓN CERRADA EN SALUD MENTAL
Protocolos
✓ Protocolo de Visitas y Observaciones ✓ Protocolo de Levantamiento de Información con Niños, Niñas y Adolescentes en Visitas ✓ Protocolo de Abordaje de Situaciones Críticas en Visitas ✓ Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Vistas

Instrumentos
✓ Pauta de Observación del Establecimiento ✓ Ficha del Establecimiento ✓ Pauta Entrevista Director/a ✓ Pauta de Entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes ✓ Cuestionario a niños, Niñas y Adolescentes ✓ Pauta de Entrevista a Funcionarios/as ✓ Cuestionario a Funcionarios/as ✓ Revisión documental ✓ Ficha de Solicitud de Documentos

METODOLOGÍA DE VISITAS A RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES Y NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD SEVERA O PROFUNDA
Protocolos
✓ Protocolo de Visitas y Observaciones ✓ Protocolo de Abordaje de Situaciones Críticas en Visitas ✓ Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Vistas
Instrumentos
✓ Pauta de Observación del Establecimiento ✓ Ficha del Establecimiento ✓ Puta entrevista al Diretor/a ✓ Observación Participante ✓ Pauta de Entrevista a Funcionarios/as ✓ Cuestionario a Funcionarios/as ✓ Revisión documental ✓ Ficha de Solicitud de Documentos

4.4 DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN VISITAS

La Defensoría de la Niñez cuenta con una sede central ubicada en la Región Metropolitana, de la cual forma parte el Área de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo el Cuidado del Estado. A su vez, cuenta con 8 sedes regionales, a lo largo del territorio nacional, las que dan cobertura al resto del país.

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

ÁREA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO EL CUIDADO DEL ESTADO - SEDE CENTRAL

- Responsable de la generación de la planificación anual de visitas, en base a las propuestas levantadas por las sedes regionales y a los criterios que anualmente emite el/la Director/a de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.
- Encargada y responsable de todas las visitas realizadas a nivel nacional. Esto implica planificar, preparar y ejecutar las visitas, así como elaborar las acciones y productos derivados, y su posterior seguimiento a **nivel nacional**
- En visitas en la Región Metropolitana el equipo de profesionales estará integrado en su totalidad por el equipo de sede central.
- Mantiene registro completo, actualizado y unificado de la totalidad de las visitas y observaciones realizadas a nivel nacional y de las acciones emanadas de estas.
- Realizan el seguimiento a las recomendaciones emitidas a nivel nacional, mediante los instrumentos diseñados para ello.

SEDES REGIONALES

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