



INFORME FINAL DE VISITA

| | |
|----------------------------------|---|
| Nombre de la institución: | Residencia Aldea Infantil SOS Madreselvas |
| Fecha de la visita: | 19 de agosto de 2019 |

CONTENIDO

| | |
|---|---|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO | 2 |
| 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA | 3 |
| 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES | 4 |
| 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN..... | 4 |
| 6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS..... | 4 |
| 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES | 5 |
| 8. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES..... | 5 |
| 9. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES | 5 |
| xv. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES..... | 8 |

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita de seguimiento a la **Residencia Aldea Infantil SOS Madreselvas (en adelante, Aldea Infantil Madreselvas)**, de la comuna de Macul, principalmente respecto a los nudos críticos y recomendaciones realizadas en la primera visita a la residencia, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).



colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las facultades arriba descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita de seguimiento a la Residencia Aldea Infantil SOS Madreselvas, que había sido visitada por primera vez por la Defensoría de la Niñez el día 12 de abril de 2019 en el marco del Proyecto Piloto de Visitas de la Defensoría de la Niñez.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas de seguimiento son aquellas en que *“se acude a un establecimiento previamente visitado, con el objetivo de hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas”.*

De esta forma, con fecha 19 de agosto de 2019, se llevó a cabo esta visita de seguimiento, con el objeto acotado de verificar el estado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en la primera visita, considerando que el procedimiento de resolver la administración provisional de la residencia solicitado por la jueza visitadora aún se encontraba sin resolver.

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por tres profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

| | |
|---------------------------------|--|
| Profesional visitante 1: | Orielle Ahumada, abogada Sede Central* |
| Profesional visitante 2: | Felipe Téllez, abogado Sede Central |

* : Encargada de la visita.

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--|--|
| Tipo de establecimiento: | Residencia de protección |
| Nombre del proyecto: | Aldea Infantil SOS Madreselvas |
| Nombre de la institución a cargo: | Aldeas Infantiles SOS Chile |
| Tipo de administración: | Organismo colaborador acreditado |
| Modalidad de intervención: | Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER) |
| Población destinataria: | Niñas, niños y adolescentes de 6 a 17 años |
| Directora: | Catherine Navarrete |
| Dirección: | Madreselvas N° 4625, Macul, Santiago |

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

En la visita de seguimiento, para el levantamiento de información con funcionarios/as se aplicó el instrumento "Checklist de estado de cumplimiento de las recomendaciones" a la nueva directora de la residencia, Catherine Navarrete, junto con el ex director interino y la jefa técnica. En esta instancia la directora mencionó que no se encontraban en conocimiento del oficio de recomendaciones enviados por la Defensoría de la Niñez con fecha 6 de junio de 2019 a partir de la primera visita realizada, justificando esta situación por el cambio de la dirección del establecimiento, y la reciente designación de directora (solo cinco días antes del día de la visita).

En la visita de seguimiento, se informó que el proceso de fusión de los programas de acogimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS sedes "Madreselvas" y "Nuñoa" del cual se tenía conocimiento desde la primera visita ya se encontraba finalizado. Producto de lo anterior, se



otorgaron dineros remanentes del proyecto “Ñuñoa” a “Madreselvas”, lo que fue invertido en mejoras de la residencia.

En dicha oportunidad se hizo entrega material de una copia de Oficio de recomendaciones elaborado por la Defensoría de la Niñez a la residencia de protección con fecha 6 de junio de 2020, para poder revisar los avances que se habían realizado a la fecha de la visita de seguimiento.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se entrevistaron a niños, niñas ni adolescentes.

8. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se detectaron situaciones de vulneración de derechos que ameritaran la actuación de la Defensoría de la Niñez, además de las recomendaciones remitidas.

9. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

A partir de la visita de seguimiento realizada, las principales observaciones sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones remitidas en la primera visita ejecutada fueron las siguientes:

i. Corregir la situación eléctrica pendiente (TE1) y contar con certificado de las instalaciones interiores de gas (TC6) de la residencia

En la visita de seguimiento se informó que la residencia se adjudicó una licitación de SENAME destinada a contar con recursos para invertir en las actualizaciones y mejoras tanto en el ámbito eléctrico como de instalaciones de gas pendientes. De lo anterior, habían sido informados el 19 de agosto de 2019.

ii. Implementar un sistema de registro en relación a varios ámbitos sensibles

Respecto a la falta de un sistema de registro en relación a ámbitos sensibles en la vida de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, específicamente registro y seguimiento de las denuncias; de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen



vulneración de los derechos; y de visitas, a la fecha, aún no contaban con ninguno de estos registros.

iii. Elaborar y socializar procesos y protocolos de actuación

En relación a los procesos asociados a las innovaciones que se estaban implementando en la residencia, se requería contar con la formalización y escrituración por medio de protocolos. En ese sentido, se solicitó y recomendó la elaboración de protocolos de acción en ámbitos relacionados con la intervención en crisis, la administración de medicamentos, el apadrinamiento de niños, niñas y adolescentes, entre otros, acciones que permitirían visibilizar los cambios y mejoras en la gestión de la residencia.

En la visita de seguimiento, se pudo observar algunos avances al respecto, sin embargo, se encuentra pendiente el “Manual de Convivencia” con enfoque participativo de niños, niñas y adolescentes, y el protocolo de apadrinamiento en contextos recreativos.

iv. Actualización y participación de los niños, niñas y adolescentes en planes de intervención individual (PII)

En instancia de la visita de seguimiento, se informó que, la actualización y elaboración de los PII con enfoque participativo, ya era un objetivo prioritario tanto para la dirección interina como la nueva dirección. La actualización y la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes en los planes de intervención se debería ver reflejado en sus carpetas y expedientes.

v. Impartir instancias de capacitaciones y cuidado de equipo personal

Se informó que, a la fecha, se encontraban impartiendo instancias aisladas de capacitación a las educadores/as de trato directo de la residencia. En este sentido, persiste la ausencia de un plan de capacitación y autocuidado de equipo desde un enfoque integral de derechos humanos.

vi. Reforzar el trabajo en red de la residencia

La jefa técnica de la residencia reportó que la red comunitaria funcionaba de manera expedita y se encontraba disponible a los requerimientos de los niños, niñas y adolescentes, tanto en lo que respecta a salud como educación. Sin embargo, había algunos ámbitos, tales como el recreativo, que presentaba falencias.

vii. Participación de los niños, niñas y adolescentes



En relación a los avances en garantizar el derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes, por medio de la creación de instancias de participación formalizadas, se mencionó la existencia el “Consejo consultivo de adolescentes y jóvenes” y la “reunión de casas”, ambas instancias realizadas de manera periódica.

El ex director interino de la residencia, en esa oportunidad, se comprometió a enviar verificadores sobre la temática de participación elaborada por la Oficina Nacional de Aldeas Infantiles SOS Chile y el instrumento para medir la satisfacción de los niños, niñas y adolescentes respecto al ejercicio de derechos en la residencia.

viii. Implementar baterías diagnósticas de consumo de drogas y alcohol

Respecto a la necesidad de aplicar la batería diagnóstica a los niños, niñas y adolescentes, se advirtió que aún no se aplicaba el instrumento en toda la población residencial. En consecuencia de lo anterior, se observaron dificultades en la derivación a programas de intervención especializada en el tema y en salud mental en general.

ix. Aumentar horas de psiquiatra de la residencia

En relación a la recomendación de aumentar las horas psiquiátricas, esta fue acogida y fue incrementada la jornada de 4 horas a 12 horas de médico psiquiatra, de manera de responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que allí viven.

x. Aumentar la dotación de personal

En cuanto a la recomendación remitida en la primera visita, sobre aumentar la dotación de duplas psicosociales de atención directa a los niños, niñas y adolescentes, considerando que existía una dupla para la intervención de 30 niños, niñas y adolescentes, se informó que se incrementó la dotación de personal, sumando una dupla de atención, de manera que, al momento de la visita de seguimiento, cada dupla atendía a 20 niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, se informó que recientemente dos profesionales del equipo técnico habían renunciado, por lo que se encontraban en proceso de selección para dichos cargos.

xi. Desarrollo integral y reinserción social de los niños, niñas y adolescentes

En la primera visita realizada en la residencia, se identificó que no existían instancias recreativas suficientes para satisfacer las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, sobre todo las de los niños y las niñas del rango etario de 5 a 9 años. En la visita de seguimiento realizada, se informó la incorporación del taller de deporte de lunes a viernes en la residencia.



A este respecto, la jefa técnica planteó que el proceso de cambio de modelo de atención de Aldea Infantil Madreselvas ha dificultado que los niños, niñas y adolescentes puedan aprovechar la red comunitaria para participar en instancias recreativas, pues no habría recurso humano disponible para la gestión, acompañamiento y traslado a estos espacios y actividades. Sin embargo, señaló que ya se encontraban con mayores posibilidades para poder acompañar estos procesos.

xii. Invertir en casas que no han sido renovadas y mejorar condiciones de infraestructura

En cuanto a la recomendación sobre invertir en mejorar y reparar algunas casas y otras áreas de la infraestructura que lo requerían, se debe destacar la renovación en espacios comunes y fundamentales en la vida de los niños, niñas y adolescentes, tales como implementación de biblioteca; una sala de intervención de niños y niñas pequeñas y otra para adolescentes; un espacio acogedor para visitas e intervención familiar; y arreglos en el patio de la residencia. Queda pendiente y se encuentra proyectado mejorar el espacio educativo, enfermería e instalar máquinas de ejercicios cerca de la cancha.

xiii. Personalizar los espacios en las casas

En la visita de seguimiento se abordó la importancia de motivar y favorecer la personalización de los espacios de la residencia con la participación de los niños, niñas y adolescentes, de modo de favorecer su autonomía y capacidad de decisión y aportar a su bienestar emocional.

xiv. Instalar sistema de control de internet en la residencia

Se observó que aún no se incorporaba un sistema de control y supervisión efectivo de la utilización de internet en la residencia, que permita a los niños, niñas y adolescentes disfrutar y gozar de los beneficios de esta herramienta tanto en el ámbito educativo como recreativo, a la vez que resguardarlos de los riesgos de su uso. Además, la dirección manifestó la ausencia de computadores con internet en todas las casas.

10. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron, con fecha 29 de agosto de 2019, vía correo electrónico, las observaciones del estado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por Defensoría de la Niñez a la Residencia



Aldea Infantil Madreselvas, con copia a Oficina Nacional de Aldeas Infantiles SOS Chile, reiterándose, en general, las recomendaciones previamente efectuadas que no fueron consideradas como totalmente cumplidas. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

1. En cuanto a la implementación de registros:

Se solicitó y recomendó elaborar registros respecto a los siguientes ámbitos de:

- i) Denuncias de vulneraciones de derechos constitutivas de delitos.
- ii) Agresiones o eventos que impliquen vulneraciones de derechos ocurridos en la residencia.
- iii) Visitas de curadores *ad litem* a los niños, niñas y adolescentes.

2. En cuanto a los procesos y protocolos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar los protocolos que se encuentra pendientes.
- b) Impartir inducciones y capacitaciones internas de protocolos a educadores/as de trato directo y equipo técnico.

3. En cuanto a la actualización y participación de los niños, niñas y adolescentes en sus PII:

Se solicitó y recomendó:

- a) Continuar con el trabajo de actualización y garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes en la elaboración de los PII.
- b) Incorporar medios de verificación de participación en los PII de los niños, niñas y adolescentes.

4. En cuanto a las instancias de cuidado de equipo y capacitaciones del personal:

Se solicitó y recomendó elaborar un plan de capacitación y autocuidado desde un enfoque integral por parte de Oficina Nacional de Aldeas Infantil SOS Chile.

5. En cuanto al trabajo en red de la residencia



Se solicitó y recomendó conocer la oferta programática de instancias recreativas en el contexto comunitario para los niños, niñas y adolescentes que residen en la residencia.

6. En cuanto a la participación de los niños, niñas y adolescentes:

Se solicitó y recomendó contar con protocolos de participación de niños, niñas y adolescentes y medios de verificación de estas instancias en la residencia, atendiendo a su autonomía progresiva. En este proceso, la Oficina Nacional de Aldeas Infantiles SOS Chile debe apoyarlos activamente.

7. En cuanto a la aplicación de batería diagnóstica de consumo de drogas y alcohol

Se solicitó y recomendó aplicar el instrumento de tamizaje CRAFFT a los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia. Para ello, debe realizar coordinación con CESFAM Santa Julia, puesto que en el marco del trabajo intersectorial realizado entre SENAME, Ministerio de Salud y SENDA, a este dispositivo territorial le corresponde aplicar dicho tamizaje. Luego se deberán realizar diagnósticos y derivaciones pertinentes según los resultados obtenidos.

8. En cuanto al aumento de horas de psiquiatra:

Se solicitó y recomendó evaluar en tiempo prudente la suficiencia del aumento a 12 horas de médico psiquiatra en relación a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.

9. En cuanto a la dotación de personal de la residencia

Se solicitó y recomendó incorporar nuevo personal para cumplir con estándar de atención de niños, niñas y adolescentes por dupla.

10. En cuanto al desarrollo integral y reinserción social de los niños, niñas y adolescentes

Se solicitó y recomendó contemplar la vinculación con el medio de los niños, niñas y adolescentes de la residencia a través de la participación en talleres recreativos según sus intereses.

11. En cuanto a la inversión en casas que a la fecha no han sido renovadas y mejorar condiciones en infraestructura



Se solicitó y recomendó continuar el proceso hasta lograr que todos los espacios de la residencia se encuentren en óptimas condiciones.

12. En cuanto a la personalización de los espacios en las casas:

Se solicitó y recomendó motivar y favorecer la personalización de los espacios de la residencia a la brevedad.

13. En cuanto al sistema de control de internet:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar protocolos para el uso de internet y celular de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.
- b) Incorporar computadores con internet en las casas, considerando que es una herramienta necesaria para ejercer su derecho a la educación y derecho a la información.

OAB

Fecha de elaboración de informe final versión web: 9 de noviembre de 2020.