

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN UNA VISITA  
PREVENTIVA**

**RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN PARA NIÑOS,  
NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Comité de Experto/as del Mecanismo Nacional de Prevención  
de la Tortura y/o Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes

**Área de Protocolos**

Ana Figueroa

Mariel Mateo

María Jesús Fernández

Carolina Báez

# Índice de Contenidos

I.	Introducción.....	3
II.	Abreviaturas .....	4
III.	Consideraciones generales respecto de esta población.....	5
	i. Residencias de protección infanto-juveniles en Chile .....	5
	ii. Caracterización general de los NNA en residencias de protección .....	6
	iii. Características generales de los recintos .....	6
IV.	Funciones y principios de la visita preventiva.....	7
V.	Preparación, conducción y seguimiento de una visita preventiva .....	11
	i. Etapa 1: Definición preliminar del Equipo de Visita .....	13
	ii. Etapa 2: Preparación de la visita.....	14
	iii. Etapa 3: Conducción de la visita .....	35
	iv. Etapa 4: Elaboración del Informe de Visita .....	51
	v. Etapa 5: Seguimiento de la visita .....	59
VI.	Bibliografía.....	62

## I. Introducción

A continuación, se enumeran los principales contenidos que se estipulan para el **Protocolo de visita preventiva de Residencias de protección para niños, niñas y adolescentes** (en adelante, NNA) del Comité de Experto/as del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y/o Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes de Chile.

El **objetivo** del presente Protocolo es guiar la actuación antes, durante y después de las visitas del Comité de Experto/as en Chile en Residencias de protección para NNA del país conforme al mandato y facultades que son otorgadas a este organismo. Este documento es una propuesta inicial general de todos los pasos que debiese seguir el equipo de visita del CPT en Residencias, tomando como base los pasos estipulados en el Manual General de Visita elaborado por el Área de Protocolos del Comité. Junto con esto, el índice enumera la lista de todos los instrumentos que hasta ahora han aparecido como relevantes de incluir para la conducción de una visita preventiva exhaustiva en residencias.

El Protocolo está construido en base a la revisión exhaustiva de los principales documentos, protocolos e indicadores publicados por organismos internacionales que monitorean estos recintos en base a estándares internacionales, incorporando indicaciones sugeridas desde la Asociación para la Prevención de la Tortura, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Reforma Penal Internacional, Amnistía Internacional, el Comité Europeo de Prevención de la Tortura, entre otros. Se han revisado también algunos protocolos nacionales, especialmente del Instituto Nacional de Derechos Humanos y Defensoría de la Niñez, en pos de realizar adecuaciones a la realidad nacional. Asimismo, se incorporan algunas indicaciones y contenidos desde la experiencia del Área de Protocolos en pos de brindar calidad técnica a ciertas etapas de las visitas y adaptar el presente Manual al contexto chileno.

El Protocolo está elaborado sin contemplar las adecuaciones que requerirá la conducción de visitas durante la pandemia COVID-19. Se propone que, una vez acordadas con las expertas las principales decisiones metodológicas contenidas en las actividades propuestas, se proceda a la adaptación de todos los procesos al contexto de emergencia. Para esto se utilizarán como referencia protocolos nacionales de otros organismos de monitoreo en pandemia por COVID-19, tal como el Anexo de Contingencia Sanitaria por pandemia de COVID-19, desarrollado por la Defensoría de la Niñez y operativo durante el año 2020.

## II. Abreviaturas

### Organismos Internacionales

APT	Asociación para la Prevención de la Tortura
CPT	Comité de Experto/as del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de Chile
OSC	Organismos de la Sociedad Civil

### Organismos Nacionales

SENAME	Servicio Nacional de Menores
OCA(S)	Organismo(s) Colaborador Acreditado

### Términos relevantes

NNA	Niños, niñas y adolescentes
AADD	Administración Directa de residencias de protección

### III. Consideraciones generales respecto de esta población

Esta sección debe entenderse como preliminar. Se basa principalmente en los insumos provistos por el Área de Diagnóstico en niños, niñas y adolescentes del CPT, y será complementada con su trabajo una vez que éste concluya.

#### *i. Residencias de protección infanto-juveniles en Chile*

Las residencias de protección infanto-juveniles en Chile se insertan en el Sistema de cuidados alternativos, que atiende a niños, niñas y adolescentes (NNA) separados de su familia de origen por una medida de protección de un Tribunal de Familia debido a graves vulneraciones de derechos. Estos NNA quedan al cuidado del Estado, ya sea en modalidad residencial o familiar. Hasta ahora, el organismo estatal encargado de desarrollar este Sistema, es el Servicio Nacional de Menores (SENAME), que depende directamente del Ministerio de Justicia y los Derechos Humanos. El Servicio realiza esta labor por medio de Centros de Administración Directa (AADD) e indirectamente, a través de una red de Organismos Colaboradores Acreditados (OCAS), que actúan según lineamientos definidos por el SENAME.

Las residencias están reguladas por la Ley 19.989 que crea los Tribunales de Familia, donde se indica que el objetivo de estas es “adoptar las medidas de protección jurisdiccionales establecidas en la ley, tendientes a la protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se encontraren amenazados o vulnerados” (Párrafo Primero del Título IV, artículo 68). La implementación y el funcionamiento de las residencias está además regulado por la Ley de Subvenciones, Ley N° 20.032 del 2005 y su reglamento, que establece el sistema de atención a NNA a través de OCAS y su régimen de subvención, donde se define a las residencias como “destinadas a proporcionar a los NNA con discapacidad mental, física o sensorial, de forma estable, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo, psicológico y neurológico, asegurando el acceso a la educación, salud, y a los demás servicios necesarios para su bienestar y desarrollo”.

Actualmente, las Residencias de Protección (Catastro de Agosto, 2020) tienen una cobertura de atención total de 5.874 NNA, de las cuales 86% corresponden a plazas a cargo de OCAS y 14% son plazas administradas directamente por el SENAME, específicamente en los Centros de Tránsito y Diagnóstico (CTD) y las Residencias Familiares (RFA AADD) de administración Directa. El resto de las residencias y administración de programas, están a cargo de OCAS, entidades que cubren la administración de un 89% del total de la oferta residencial de protección institucional.

Por último, se debe considerar que el sistema protección, y las residencias que tienen NNA bajo cuidado y custodia del Estado, se encuentran en medio de un proceso de reestructuración. Como hitos de este proceso, destacan los siguientes:

- ❖ El proyecto de ley que reforma el SENAME en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia ad-ports de ser publicada;
- ❖ La Ley de Garantía y Protección de la Infancia y Adolescencia aun en el congreso.
- ❖ El Plan Intersectorial de Des-internación de niños menores de 6 años de edad 2014-2017 que desde el Consejo Nacional de la Infancia promovía el derecho a vivir en familia y la transitoriedad de la estadía, y apostaba por poner en el centro el trabajo vincular con NNA y la desinstitucionalización, donde surgen el nuevo modelo de Familias de Acogida Especializada (FAE);
- ❖ La Política de Niñez y Adolescencia (período 2015-2025), donde se establece como parte de las orientaciones estratégicas avanzar en la provisión de cuidados bajo condiciones de vida familiar;
- ❖ El Plan de Acción de la Niñez y Adolescencia 2018-2015, donde se utiliza el esquema de operacionalización de la CDN como parámetro internacional.

## *ii. Caracterización general de los NNA en residencias de protección*

Los NNA en residencias se caracterizan por presentar una historia de intervención por parte del Estado, debido a una historia de experiencias de vulneración de diferente magnitud. De manera que el primer aspecto a tener en cuenta es que la experiencia de institucionalización afecta el desarrollo, bienestar y calidad de vida de los NNA (Orientación técnica Residencia Familiar, 2019).

El 2019 se registraron 19.696 atenciones en el Sistema de Cuidado Alternativo, de las cuales un 53% de los NNA fueron a mujeres y un 46% a hombres. Cabe destacar que el 47% de dichas atenciones, corresponden a residencias y el resto a cuidado familiar. En cuanto a las edades, los NNA se distribuyen de manera relativamente homogénea con un 26% de NNA de 9 a 13 años, un 24% de NNA de 4 a 8 años y un 23% de población adolescente. Llama la atención la existencia de un grupo, aunque minoritario, de mayores de edad (8%). Además, en la medida en que se avanza en edad, las mujeres tienden a mantener mayor presencia en las Residencias. En cuanto a las causales de ingreso, 1 de cada 2 NNA atendidos en cuidado alternativo ingresa al sistema producto de negligencia parental, entendida como descuido o desatención. Por su parte, se advierten largos promedios de permanencia de usuarios de 18 años y más (15 años para las mujeres y 11 para los hombres), los que en su mayoría ingresan a Residencias de protección para NNA con Discapacidad siendo menores de edad, y permaneciendo en ellas ante dificultades de egreso (Sename 2020, p. 229).

Respecto al acceso a educación, la Misión de Observación del INDH advertía sobre la vulnerabilidad educativa de NNA al cuidado del Estado, reflejada en la capacidad de lectoescritura en NNA y la asistencia escolar que presentaba cifras inferiores al promedio poblacional. Asimismo, constató que un 19,8% de NNA en Residencias experimentaba retraso escolar. Respecto de la salud en general, las cifras de la Auditoría Social de SENAME 2019 indican que, solo el 74% de los NNA tanto en OCAS como en CREAD se encontraba adscrito en el sistema de atención primaria de salud de acuerdo a los datos del MINSAL, mientras que el porcentaje sube a 91% (OCAs) y 66% (CREAD) en función de la revisión de las fichas residenciales de los NNA. Respecto a la salud mental, el mismo estudio observó que el 46% de NNA vigentes en Residencias de OCAS están recibiendo algún tipo de tratamiento farmacológico, lo que implica necesariamente contar con procedimientos de control y supervisión estrictos, dada la trascendencia de este tipo de acciones.

## *iii. Características generales de los recintos*

Actualmente, no existe un estándar de atención en las residencias. Su tamaño varía considerablemente: desde residencias con capacidad máxima de 10 NNA hasta otras con 226 cupos, siendo las residencias de AADD las más grandes. El SENAME cuenta actualmente con más de 10 tipos de residencias, que cambian dependiendo del perfil del beneficiario, tratando de adecuarse según su edad y nivel de especialización necesario (grado de complejidad del caso). Respecto a la distribución territorial de estos centros, es importante destacar que éstos- ya sea AADD y OCAS- se concentran en la RM. Le siguen la región de Valparaíso, Biobío, Maule, la Araucanía, Los Lagos y Coquimbo. Los Centros de protección de AADD del SENAME están ausentes de la región de Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Ñuble, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes. En estas regiones solo existen centros administrados por Organismos Colaboradores.

Luego, se debe tener en cuenta que producto de la serie de situaciones de vulneración de derecho que se dieron a conocer en los (antiguos) Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) el Estado ha realizado esfuerzos de desinstitucionalización particularmente asociados al Plan Intersectorial de Des-internación que implicó el cierre de algunos centros de AADD.

## IV. Funciones y principios de la visita preventiva

A la hora de realizar una visita preventiva es importante tener en cuenta las funciones específicas que tiene esta visita en el marco del mandato, funciones y atribuciones del CPT. Éstas son:

- **Función preventiva:** El simple hecho de que alguien del exterior entre regularmente al lugar de detención contribuye a la protección de quienes se encuentran detenidos en dicho lugar.
- **Protección directa:** Las visitas *in situ* posibilitan reaccionar de forma inmediata a los problemas que afectan a los detenidos y que no están siendo atendidos por los funcionarios encargados del lugar de detención.
- **Documentación:** Durante las visitas se pueden examinar los diferentes aspectos de las condiciones de detención y evaluar si son apropiados. La información recogida proporciona una base para formarse un juicio y documentarlo y así justificar cualquier medida correctiva que se proponga.
- **Diálogo con autoridades responsables de la detención:** Las visitas hacen posible establecer un diálogo directo con las autoridades y funcionarios encargados de las instalaciones de detención. Este diálogo, basado en el respeto mutuo, conduce al desarrollo de una relación constructiva de trabajo, en la cual también se puede conocer el punto de vista de los funcionarios sobre sus condiciones de trabajo y sobre cualquier problema que pueda haber sido identificado.

Las visitas del CPT deben basarse en los Principios básicos del monitoreo de lugares de detención, descritos tanto en las directrices de los documentos internacionales que especifican la forma de trabajo que deben tener los CPT y atenerse asimismo a las indicaciones específicas que la Ley 21.154 estipula en su Artículo 2 para las visitas del Comité. Cada persona que será parte del equipo de visita debe estar interiorizada y seguir con especial cuidado cada uno de los siguientes principios.

### Principios básicos del monitoreo de lugares de detención

Los siguientes principios son generales a los distintos lugares de detención que busca supervisar el mecanismo, por lo que **por “personas privadas de libertad” debe entenderse a los NNA bajo el cuidado del Estado.**

- I. **No causar daño.** Las personas privadas de libertad son particularmente vulnerables. Por eso el equipo de visita debe tener siempre en consideración la seguridad de las personas privadas de libertad y no tomar ninguna medida que pueda ponerlos en riesgo. Especialmente ante denuncias de tortura o maltrato, los principios de confidencialidad, seguridad y sensibilidad deben tenerse en cuenta. Las visitas que son mal planeadas o mal preparadas, o bien aquellas que no son conducidas respetando la metodología y los siguientes principios básicos, pueden causar perjuicios a las personas privadas de libertad.
- II. **Ejercer el buen juicio:** Los observadores y observadoras deben ser conscientes de los estándares y normas con las cuales se conduce el monitoreo, sin embargo, las reglas no pueden sustituir el buen juicio personal y el **sentido** común en toda circunstancia.
- III. **Respeto hacia las autoridades y el personal:** Si no se establece una base mínima de respeto mutuo entre el personal y el equipo visitador, puede ponerse en riesgo el trabajo en los lugares de

detención. Los visitantes y visitadoras siempre deben respetar el funcionamiento de las autoridades y tratar de identificar los niveles **jerárquicos** y sus responsabilidades, para estar en condiciones de abordar cualquier problema de manera adecuada. Es importante tener en cuenta que puede suceder que se encuentre personal que individualmente tenga un comportamiento inadecuado, pero la raíz de muchos problemas no está en los individuos sino en un sistema inadecuado de privación de la libertad que promueve un comportamiento inapropiado. El equipo debe también tomar en cuenta el hecho de que el personal que trabaja en lugares de detención está llevando a cabo un trabajo muy demandante, con frecuencia socialmente subvaluado y en muchos países, con malas condiciones laborales.

- IV. **Respeto de las personas privadas de la libertad:** Independiente de la razón de la privación de la libertad, las personas privadas de libertad deben ser tratadas con respeto y cortesía. El/la visitador/a debe presentarse a sí mismo/a.
- V. **Credibilidad.** El equipo de visita debe explicar en forma clara a los entrevistados y entrevistadas- sean personas privadas de libertad, autoridades o personal del establecimiento-, los objetivos y limitaciones de la visita. Los miembros no deben hacer promesas que no puedan cumplir, ni realizar ninguna acción a la que no puedan darle seguimiento.
- VI. **Respeto e integridad con el equipo:** Los miembros del equipo deben tratar a todas las personas privadas de libertad, autoridades, personal del establecimiento y a sus propios/as compañeros/as con decencia y respeto. No deben estar motivados por su interés personal y deben ser escrupulosamente honestos. Su comportamiento debe estar de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos y el mandato que poseen.
- VII. **Respetar la confidencialidad:** Es esencial el respeto de la confidencialidad de la información proporcionada en entrevistas privadas para proteger a las víctimas tanto de represalias como de su intimidad y protección emocional, evitando su exposición y doble victimización. Los visitantes y visitadoras no pueden hablar a nombre de un detenido sin su consentimiento expreso e informado. Deben asegurarse que la persona privada de libertad entienda por completo los beneficios, así como los posibles riesgos o consecuencias negativas de cualquier acción realizada en su nombre. Todo visitante está obligado a respetar la confidencialidad. El CPT debe contar con su propio sistema de confidencialidad, estableciendo cláusulas especiales de estos temas en casos de contratación de asesores (CPT, 2020).
- VIII. **Respetar la seguridad:** En el trabajo en terreno debe priorizarse la vida y la integridad personal. El término seguridad abarca la seguridad personal de los miembros del equipo de visita y de las personas privadas de libertad. Es importante que al ingreso, los miembros muestren su identificación, con sus datos personales y afiliación institucional. Asimismo, el equipo de visita debe respetar las reglas internas de los lugares visitados y abstenerse de introducir o sacar cualquier objeto sin el consentimiento previo de las autoridades. Las autoridades con frecuencia invocan razones de seguridad para no permitir visitas a lugares específicos o ponen condiciones a las entrevistas con determinados detenidos. Es responsabilidad última de los visitantes y visitadoras decidir si sigue y cómo sigue esta recomendación. En relación con la seguridad de las personas privadas de libertad, los equipos en terreno deben resguardar la confidencialidad de la información obtenida en la visita, de forma de no ponerlos en riesgo.

- IX. **Ser consistente, persistente y paciente** La legitimidad de un mecanismo de visita se establece con el tiempo, principalmente como resultado de la relevancia, persistencia y consistencia de su trabajo. El monitoreo de lugares de detención requiere eficiencia, regularidad y continuidad. Implica visitar regularmente los mismos lugares, y construir suficiente evidencia para emitir conclusiones y hacer recomendaciones bien fundamentadas. Es esencial ser persistente también en las actividades de seguimiento.
- X. **Ser exactos y precisos:** Durante la visita in situ es importante recoger información sólida y precisa para poder emitir informes bien documentados y recomendaciones relevantes.
- XI. **Ser sensibles:** Los equipos en terreno, particularmente en su trato con personas privadas de libertad, especialmente cuando se trata de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad mental o física, entre otros. En ese sentido, se debe ser sensible ante las víctimas y testigos en la forma de conducir la entrevista y hacer las preguntas, manteniendo la sensibilidad también a su situación, estado de ánimo y necesidades personales, así como tomar las medidas necesarias para proteger su seguridad. En casos de denuncias de malos tratos, los equipos de terreno deben estar conscientes de los problemas de retraumatización o revictimización. El análisis de credibilidad y veracidad del testimonio no es tan alto para el CPT como el estándar que se exige en el proceso penal al fiscal para acusar o al juez para condenar. Para más información ver *Protocolo de actuación en situaciones de tortura o malos tratos detectadas durante visita del CPT*.
- XII. **Ser objetivo:** Los equipos en terreno deben ser imparciales, de modo de esmerarse en registrar los hechos reales, y tratar a las autoridades del establecimiento, personal del establecimiento y a las personas privadas de libertad, de una manera que no esté sesgada por sentimientos u opiniones preconcebidas. Asimismo, el CPT debe adoptar la definición de objetividad utilizada en el Código Procesal Penal, esto es, que la investigación debe contemplar con igual celo los hechos o antecedentes que permitan determinar la culpabilidad o inocencia de un imputado, en este caso de la institución, sus jefaturas y funcionarios indagados por prácticas de tortura o tratos degradantes. Se deben aplicar, además, los estándares para entrevistas elaborados por el SPT, que exigen, entre otras cosas, no aparecer como juzgando o cuestionando la veracidad del relato de la víctima o testigo mientras declara. El método de trabajo del CPT debe precisar cómo cuidar el principio de objetividad en las visitas y entrevistas, como también en los informes, recomendaciones y denuncias que formule.
- XIII. **Ser imparcial:** Está vinculada a la independencia que el CPT necesita para relacionarse con las distintas instituciones y alude, asimismo, a situarse por sobre las preferencias personales. Su resguardo es parte de la legitimidad del Comité y de la debida rigurosidad con que debe desempeñar sus funciones. Es un principio orientado a la eficacia desde la protección del sentido de autoridad, asociado a la virtud de la prudencia no sólo respecto del lenguaje utilizado, sino también de las prácticas y el modo de ejercer sus funciones.
- XIV. **Universalidad / No Selectividad:** La prevención busca erradicar todas las prácticas de tortura o tratos degradantes, por lo que debe apuntarse a un monitoreo integral, lo que no implica la necesidad de establecer prioridades y secuencialidad en las medidas y objetivos de la prevención.

- XV. **Ser visible:** Dentro del lugar de detención, el equipo de visita debe asegurar que el personal y las personas privadas de libertad estén en conocimiento de la metodología y mandato del CPT, y que saben cómo acercarse. Todo miembro del equipo de visita debe portar un medio de identificación.

### **Principios específicos del monitoreo a residencias de protección de NNA**

- I. **Interés superior del niño.** En todo momento del proceso de la visita, desde su preparación y hasta después de finalizada, se debe tener como fin primordial resguardar los derechos de los NNA que se encuentran en los establecimientos o dependencias visitadas. En este sentido, durante todo el proceso se deberá observar estrictamente el resguardo del interés superior de los NNA visitados, entendiendo por este la máxima realización de todos sus derechos en su situación particular, de manera que todas las acciones y medidas que se tomen deberán responder al respeto y efectivización de sus derechos humanos.
- II. **Participación de los NNA.** Para dar cumplimiento al respeto de su interés superior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, será central la escucha y la participación activa de los NNA en el proceso de visita, el que tendrá como especial foco conocer sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, asegurando, además, su libertad de pensamiento y de expresión. Asimismo, su opinión ha de ser debidamente considerada en el proceso, de acuerdo con su edad y madurez, y en las medidas que les afecten y que se adopten en razón de la visita.
- III. **No discriminación de los NNA.** El equipo de profesionales visitantes ejercerá su labor sin ejercer ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, género, clase social, etnia, o debido a cualquier otra condición física, social o material, propia o de sus progenitores, familia, cuidadores o representantes legales, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Además, su actuar deberá ser pertinente y acorde a las características, necesidades y contextos particulares de los NNA.
- IV. **Proteger con diligencia la seguridad de los NNA.** Cuando la seguridad de un niño, niña y adolescente víctima de maltrato pueda estar en peligro, deberán adoptarse las medidas apropiadas para exigir que se comunique ese riesgo a las autoridades competentes y para protegerlo de ese riesgo antes y después de la denuncia.

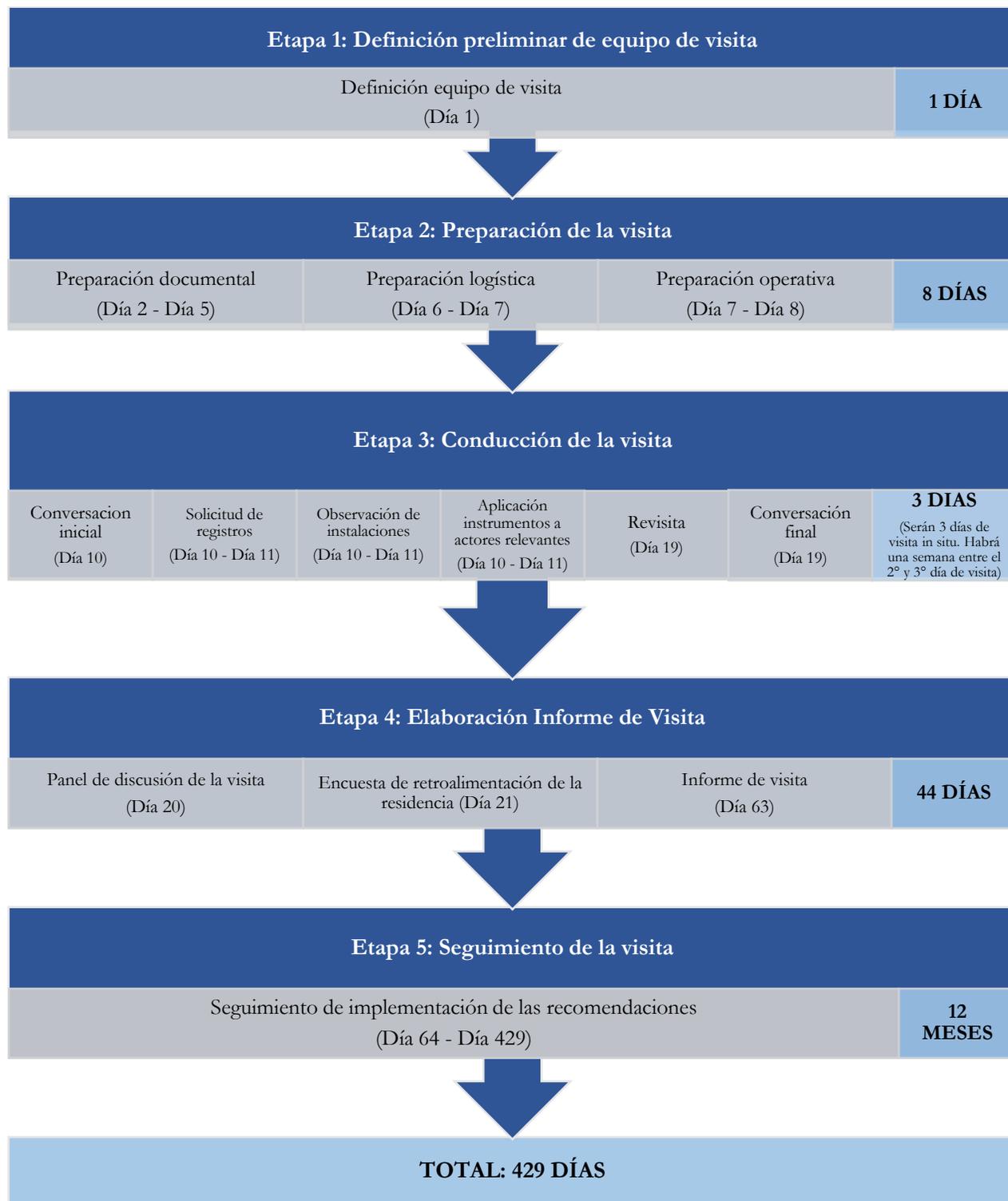
## V. Preparación, conducción y seguimiento de una visita preventiva

En el siguiente Protocolo se explicarán las **principales actividades** a realizar en cada etapa de las visitas a Residencias de protección de NNA, detallando las recomendaciones y consideraciones que deben tomarse en cuenta para su desarrollo. Cada actividad incluye consideraciones y adecuaciones específicas para NNA en residencias de protección en Chile. Al final de cada Etapa se presenta una tabla con las principales actividades a desarrollar y la duración de cada una de ellas.

La realización de visitas preventivas por parte del CPT contempla **cinco etapas**: (1) la definición del equipo de visita, (2) la preparación, (3) la conducción, (4) el análisis de información de la visita y (5) el seguimiento de cada visita. Tomando como referencia la duración promedio de una visita preventiva, para las primeras tres etapas se estiman alrededor de 1, 8, 3 días respectivamente. La revisita al establecimiento se realizará una semana después de los primeros dos días de visita. Este cálculo es aproximado y dependerá directamente de los recursos humanos disponibles, los objetivos de la visita y del tipo de visita a realizar. Para el análisis de información y elaboración de informe de visita debieran contemplarse **40 días** y el seguimiento de las recomendaciones debiera realizarse por aproximadamente **1 año** desde la realización de la visita.

La siguiente ilustración expone los principales hitos de implementación y su duración estimada de acuerdo a cada una de las etapas antes mencionadas.

Ilustración 1 - Etapas de una visita preventiva del CPT



### *i. Etapa 1: Definición preliminar del Equipo de Visita*

Antes de comenzar la preparación de una visita, se debe decidir qué personas conformarán preliminarmente el equipo de visita y que, por lo tanto, participarán en la preparación de la misma. Los pasos de conformación del equipo de visita son los siguientes:

1. Designar al Encargado General de la Visita (desde Nivel Central CPT)
2. En conjunto con el Encargado General, definir de manera preliminar quiénes conformarán el equipo de visita. El tamaño ideal de un equipo de visita para residencias puede variar entre **3 y 8 personas**, considerando expertos/as y profesionales de apoyo. No obstante, la cantidad óptima dependerá y se decidirá según el tipo de proyecto, la cantidad de NNA en el establecimiento, entre otros factores.
3. Conforme las características y experiencia del equipo se debe determinar la necesidad de una jornada de capacitación en materias de infancia y derechos humanos. Dependiendo del contenido que se quiera abordar, podrá ser solicitada a instituciones como APT, el Colegio Médico, el INDH, organizaciones de la Sociedad civil u otros.
4. Todos los miembros del equipo de visita deberán participar en la preparación de la misma. Sus funciones y tareas específicas serán distribuidas durante la preparación.
5. Cualquier modificación posterior de composición y tamaño del equipo de visita será realizada en la Preparación Logística.

#### **Consideraciones para la conformación del equipo de visita**

- ❖ Es fundamental priorizar y garantizar, en lo posible, la interdisciplinariedad del equipo. Entre las profesiones fundamentales para las visitas a residencias, destacan psicólogos/as y trabajadores sociales, con conocimientos y experiencia en intervención con NNA.
- ❖ Respecto a las funciones sugeridas de los miembros, se deben considerar las siguientes:
  - **Líder del equipo:** Se sugiere que éste idealmente sea abogado/a con conocimiento en derechos de NNA.
  - **Encargado/a de revisión documental:** De sugerencia psicólogo/a, ya que va a estar a cargo de la revisión de carpetas de caso. Eventualmente este profesional podrá aplicar también entrevistas individuales a NNA y/o apoyar la realización de dinámicas o grupos focales.
  - **Pareja psicosocial encargada de aplicación de instrumentos a NNA:** De sugerencia 1 psicólogo/a y 1 trabajador/a social. Serán los encargados de desarrollar la presentación inicial a los NNA (y la dinámica grupal en esta instancia), las entrevistas y grupos focales a NNA.
  - **Pareja de profesionales:** Pueden ser variados de acuerdo a las características de la residencia (sociólogos/as, profesional de la salud, entre otros), serán los encargados de aplicar entrevistas al personal de la residencia.

Tabla 1 - Resumen actividades de Etapa 1

ETAPA 1	Actividades a realizar	Duración total
	Designar al Encargado General de la Visita (desde Nivel Central)	1 DÍA
	Definir quiénes conformarán el equipo de visita, se recomiendan psicólogos/as y trabajadores sociales, con conocimientos y experiencia en intervención con NNA.	

## ii. Etapa 2: Preparación de la visita

En esta etapa, el equipo de visita deberá disponer del tiempo suficiente para recopilar información acerca del lugar a visitar y definir cuestiones logísticas y operativas. El tiempo estimado para la preparación de la visita es de **8 días hábiles de trabajo** por parte de todos los miembros del equipo de visita.

A continuación se detallan los aspectos más importantes que deben contemplarse antes de realizar la visita preventiva.

### 1. Preparación documental y entrevistas

En primer lugar, se debe **reunir la información disponible del establecimiento a visitar**, con el fin de que el equipo de visita estudie con antelación las características de la residencia y de los NNA en ésta, de manera que el equipo de visita obtenga una primera aproximación respecto al establecimiento y que identifique preliminarmente los principales nudos críticos en base a la información disponible.

Deberá designarse a un miembro/a del equipo como **encargado/a** de redactar una lista de temas e información específica que se requiera respecto a la residencia a visitar. La información deberá obtenerse de fuentes documentales y entrevistas o reuniones con sociedad civil, **y deberá evitarse requerir al recinto a visitar información o documentos**, a fin de no advertir expresa o tácitamente de la visita. Esto, salvo se trate de una visita anunciada conforme el programa de visita.

La información podrá provenir de las siguientes **fuentes**:

- Informes de diagnóstico, Informes Anuales de Evaluación de desempeño<sup>1</sup> de la residencia y otra documentación recabada por el CPT previamente.
- Informes y documentos de visitas de otros órganos de monitoreo, nacionales o internacionales.
- Prensa o medios de comunicación
- Publicaciones y/o estudios de Universidades u otras entidades académicas.

<sup>1</sup> La evaluación anual de desempeño corresponde al proceso en el cual el Servicio Nacional de Menores revisa y evalúa la implementación de proyectos ejecutados por su red de Organismos Colaboradores Acreditados, verificando que durante su desarrollo se garantice el respeto, la promoción y la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias, entre otros aspectos. Se intentará contar con estos documentos para la totalidad de las OCAs, de manera de evitar pedirlos con antelación a las residencias, de manera de que éstas no adviertan la visita.

- Información publicada por SENAME respecto a la normativa que rige a la residencia:
  - Orientaciones técnicas del tipo de residencia a visitar (por ejemplo, Residencia para Niños/as Vulnerados, con Discapacidad Grave -RDG, Residencia de Alta Especialidad -RAE, Residencia Familiar de Adolescencia temprana -RFAT, entre otras). Información en: [Documentos y Orientaciones Técnicas - Servicio Nacional de Menores \(sename.cl\)](http://sename.cl)
  - Oficios relativos al tipo de residencia ([Documentos y Orientaciones Técnicas - Servicio Nacional de Menores \(sename.cl\)](http://sename.cl))
  - Norma técnica (por ejemplo, Norma Técnica para la Promoción del Bienestar NNA y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en NNA)
  - Protocolos de actuación para residencias de protección u otros protocolos específicos (como Protocolo de administración de medicamentos, Protocolo VIH-SIDA, entre otros).
  - Otros.

Asimismo, con el fin de recabar información diversa y/o más actualizada sobre su situación, denuncias y toda aquella información relevante que permita preparar la visita de mejor manera, el equipo podrá sostener reuniones y realizar **entrevistas** a:

- ONGs, fundaciones, asociaciones de caridad, voluntariados u organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la residencia;
- Personas que egresaron de la residencia a visitar;
- Familiares de NNA de la residencia a visitar. La conveniencia de contacto con familiares deberá ser evaluado por el equipo caso a caso, considerando la factibilidad, la posibilidad de contacto sin alertar al recinto, necesidad y pertinencia.

Las pautas y contenidos de estas entrevistas deberán ser elaboradas por el equipo encargado de la visita, en función de la información que se necesite profundizar según la información disponible acerca del establecimiento. Para resguardar la sorpresa de la visita, al realizar estas reuniones o entrevistas, el equipo de visita **deberá evitar informar la fecha de la visita y solicitar firmar un acuerdo de confidencialidad respecto la reunión<sup>2</sup>**.

Toda la información recopilada deberá estar contenida en una **Ficha Diagnóstico del establecimiento a visitar**, que contenga los principales hallazgos del levantamiento de información que el equipo deba saber para preparar la visita. Aún cuando la especificidad de la información puede variar según las características de la residencia a visitar y la disponibilidad de datos, a continuación, se mencionan aspectos de interés que debieran estar contenidos en esta Ficha:

#### ❖ **Características generales de la residencia**

- Capacidad máxima o cupos de NNA totales (convenidos)
- Número efectivo de NNA en la residencia (considerando sobrecupos);
- Normativa que rige al establecimiento (Orientaciones técnicas, Oficios vigentes, Norma técnica, Convenio de colaboración<sup>3</sup>, Protocolos, Resoluciones, etc.);
- Sumarios administrativos;
- Perfil de usuarios de la residencia/ Sujeto de atención (definido por Orientación técnica);

---

<sup>2</sup> El acuerdo de confidencialidad deberá anexarse al presente documento. Este acuerdo no está confeccionado aún y deberán seguirse las indicaciones de las expertas para su contenido. Se sugiere su elaboración en conjunto con el Área Jurídica.

<sup>3</sup> En caso de que la residencia sea administrada por una OCA

- Vías de admisión (Criterios jurídicos, Criterios clínicos y Criterios de exclusión definidos por Orientación técnica)
  - Dotación de personal/Estándar de personal requerido, equipo de soporte<sup>4</sup>, perfiles de cargo y jornada de cada cargo (sugerido por Orientación técnica);
  - Nociones generales sobre el modelo de intervención de la residencia y ámbitos de acción (por ejemplo: ámbito de acompañamiento terapéutico al NNA, de intervención familiar, de preparación para la vida independiente, articulación de redes, entre otros).
  - Flujo de intervención (se deben tener claros los principales hitos, tales como: acogida e ingreso, evaluación o diagnóstico, intervención, egreso).
  - Plan de intervención (características, plazos, responsables e instancias de evaluación de acuerdo a orientaciones técnicas)
  - Causas posibles de egreso
  - Cualquier otra información que permita contextualizar la trayectoria y/o estado actual de la residencia.
- ❖ **Caracterización socio-demográfica de los NNA** de acuerdo a datos actualizados, con foco en las siguientes variables: condición jurídica, sexo, minorías sexuales, grupos etarios, etnia, idioma, lengua.
  - ❖ **Director/a o autoridades directamente responsables de la residencia**
  - ❖ **Problemas conocidos o denunciados en relación a tortura o malos tratos**
  - ❖ **Mapa del establecimiento.** El equipo de visita deberá averiguar los espacios que tiene la residencia e idealmente, identificar si alguno/s de ellos podrían utilizarse para realizar entrevistas. Esto último podría averiguarse con organizaciones de la sociedad civil o familiares de los NNA. Este Mapa deberá actualizarse antes de la visita e incorporar los lugares o espacios que se decidan priorizar durante la visita. Se sugiere contemplar un Mapa de la residencia como el que se presenta a continuación (si es que existen campos en el Mapa de los que no se dispone información, se sugiere dejarlos en blanco y corroborarlos durante la visita):

---

<sup>4</sup> Tal como enfermero/a, supervisor/a clínico/a, abogado/a, personal administrativo, auxiliares u otros.

Tabla 2 Mapa de la residencia

Espacio/área	Aplica		¿Acceden los NNA de forma libre a este espacio?		Espacios para entrevistas privadas	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Cocina						
Biblioteca						
Sala de estar/Living						
Sala de estudio						
Jardín (espacio con plantas y/o vegetales)						
Patio (espacio al aire libre)						
Lavandería o logia						
Enfermería						
Sala para visitas						
Gimnasio (espacio techado SUM)						
Multicancha (espacio al aire libre)						
Salas para clases (Escuela)						
Baño						
Dormitorio 1						
Dormitorio 2						
Dormitorio 3						
Dormitorio 4						
Dormitorio 5						

El tiempo estimado para desarrollar esta fase de preparación documental es de 4 días, en los que cada miembro del equipo debe dedicarse a la labor de recolectar y estudiar los antecedentes respecto al establecimiento a visitar.

Tabla 3 - Resumen de actividades Preparación Documental

ETAPA 2: Preparación Documental y Entrevistas	Actividades a realizar	Duración total
	Reunir la información disponible de la residencia a visitar	4 DÍAS
	Realizar entrevistas de levantamiento de información específica del recinto	
	Elaborar Ficha de Diagnóstico del establecimiento a visitar. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Director/a de la residencia</li> <li>○ Caracterización general de la residencia y de los NNA</li> <li>○ Mapa del establecimiento (lista con áreas y/o espacios que componen la residencia)</li> </ul>	

## 2. Preparación logística

La preparación logística se refiere a **la toma de decisiones metodológicas** para el desarrollo de la visita. El foco principal será adaptar lo que corresponda a las particularidades del establecimiento, conforme información recopilada en la etapa anterior. El tiempo estimado para esta fase de preparación logística es de **2 días**.

### 2.1. Decisiones Metodológicas

En este momento el equipo de visita deberá tomar las decisiones metodológicas más relevantes para la conducción de la visita.

#### 2.1.1. Precisar objetivos de la visita

El tipo de visita y sus objetivos ya habrán sido previamente establecidos en el Programa de Monitoreo Anual del CPT. En esta etapa se trata de **precisar o definir ciertos objetivos a partir de la recopilación específica de información actualizada del establecimiento**. Para precisar estos objetivos, se debe:

1. Analizar el tipo de visita y los objetivos definidos para ésta en el Programa Anual de Monitoreo.
2. Analizar la información recolectada durante la preparación documental de la visita, considerando especialmente las preocupaciones y prioridades manifestadas por los NNA, sus familiares y las organizaciones de la sociedad civil.
3. Definir el tipo de visita y los objetivos finales luego de este análisis.

Pese a que los objetivos específicos están sujetos al Programa de Monitoreo, a la información recabada y recursos disponibles, se sugiere que el equipo de visita no pierda de vista o bien ponga mayor atención a los siguientes aspectos (APT,2004; HMPI, 2019):

- ❖ Normas de convivencia de la residencia (derechos y deberes, condiciones de entrada y salida a la residencia, horarios, entre otros)
- ❖ Mecanismos de participación, reclamos y denuncias dentro de la residencia (ejemplo: Buzones de reclamos y sugerencias, asambleas u otros);

- ❖ El manejo de las sanciones disciplinarias o castigos (por ejemplo: Brecha entre protocolos de salidas no autorizadas de la residencia y acciones efectivas);
- ❖ La relación entre el personal de la residencia y los NNA;
- ❖ Atención médica y tratamientos farmacológico;

En los casos en que la visita preventiva no sea del tipo exhaustiva, se recomienda considerar al menos los siguientes criterios para el establecimiento de los objetivos específicos, que determinará a su vez el tamaño muestral de las entrevistas a realizar y/o espacios a observar (HMIP, 2019):

- ❖ El tiempo transcurrido desde la última inspección;
- ❖ El tamaño de la residencia;
- ❖ El diagnóstico de fuentes secundarias;
- ❖ Cambios significativos en la residencia o cambios en las autoridades;
- ❖ Incidentes graves

En esta etapa, es importante además tomar en cuenta objetivos relacionados a **la sensibilización y formación de las personas privadas de libertad (NNA)** y personal del establecimiento respecto del mandato y facultades del CPT. De ahí que puedan, por ejemplo, considerarse instancias para entregar folletos informativos acerca de cuestiones que se consideren relevantes para el establecimiento a visitar<sup>5</sup>.

### 2.1.2. Unidades de observación

La visita preventiva considera el despliegue de una metodología mixta para la recolección de información primaria, lo que implica decidir qué técnicas de levantamiento de la información serán empleadas para dar cumplimiento a los objetivos de la visita. Se deberá, por tanto, decidir cuáles serán las **unidades de observación de la visita**, es decir, las fuentes de información primaria que se considerarán, independiente del momento en que se levante la información (APT; 2004; HMIP, 2019; CIJ,2014). En la Tabla 4 se sugieren las siguientes unidades para residencias de protección.

*Tabla 4 Unidades de observación sugeridas*

1. Información a solicitar en la residencia (como protocolos y normativas internas)
2. Carpetas de caso
3. Niños, niñas y adolescentes (NNA)
4. Personal del establecimiento (profesionales, técnicos u otros de interés)
5. Familiares u otras personas significativas para los NNA
6. Representantes de la sociedad civil
7. Instalaciones y dinámicas de la residencia

<sup>5</sup> El presente Protocolo no desarrolla este tipo de actividades en detalle ya que deben ser acordadas con las expertas.

### 2.1.3. Técnicas de levantamiento de la información

En esta instancia, el equipo de visita deberá **decidir qué técnicas de levantamiento de información serán utilizadas** para cada unidad de observación previamente definidas para la visita, en base a los objetivos específicos elaborados.

Una aproximación cuantitativa ayudará al levantamiento de indicadores claves de manera estandarizada y concreta respecto a la situación de los NNA. La mirada cualitativa por su parte, permitirá indagar con mayor profundidad en las experiencias de los actores entrevistados, así como en los hallazgos obtenidos a través de las encuestas y/o de la revisión documental y evidencia de registros administrativos.

En la Tabla 5, se sugieren una serie de dimensiones y subdimensiones para abordar a través de las distintas técnicas de levantamiento de la información en residencias. Estas dimensiones son el resultado de una revisión sistemática de estándares internacionales, normativa nacional y recomendaciones realizadas por las organizaciones internacionales en esta materia.

Por el momento no se proponen indicadores ni metas para cada indicador, pero no se descarta que éstos se fijen conforme se despliegue e instale el CPT en el país. El detalle de los indicadores de cada dimensión y área se desarrollará de acuerdo a los insumos del Área Jurídica respecto a los estándares de derechos de los NNA, y debidamente **incluido en las Pautas de campo de visita**.

Tabla 5 Dimensiones y subdimensiones de los instrumentos de visita

<b>1. Trato</b>	<b>4. Régimen y actividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vínculo personal-NNA</li> <li>- Buen trato y protección contra el abuso</li> <li>- Medidas de castigo (discursivas y prácticas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades recreativas y de esparcimiento</li> <li>- Acceso efectivo a la educación (asistencia, repitencia, entre otros)</li> <li>- Actividades fuera de la residencia</li> <li>- Derecho a la participación (derecho a ser oído y derecho a representación jurídica)</li> </ul>
<b>2. Medidas de protección</b>	<b>5. Servicios Médicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos disciplinarios</li> <li>- Criterios de clasificación de NNA</li> <li>- Relación con tribunales de familia y curador ad-litem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso efectivo a la salud y calidad de vida (previsión de salud, servicios de urgencia, medicina general, salud mental)</li> <li>- Control de enfermedades transmisibles (VIH, COVID)</li> <li>- Educación sexual</li> </ul>
<b>3. Condiciones materiales</b>	<b>6. Gestión del Personal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades básicas materiales (alimentación, ropa, higiene, etc.)</li> <li>- Infraestructura: Emplazamiento, edificación y equipamiento</li> <li>- Sobrecupos</li> <li>- Privacidad, intimidad y confidencialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Capacitación del personal</li> <li>- Autocuidado del personal</li> <li>- Gestión y organización de la residencia o centro</li> </ul>
<b>7. Aspectos y procesos específicos de residencias de protección</b>	

- Temporalidad<sup>6</sup>
- Proceso de acogimiento durante la estadía
- Ingreso y evaluación integral
- Contacto, apoyo e intervención familiar
- Salida y preparación para la vida independiente
- Elaboración de un plan de intervención individualizado
- Proceso de egreso y apoyo post egreso

*Fuente: Elaboración propia en base a dimensiones propuestas por APT y Propuesta de estándares para efectuar visitas a centros donde residen NNA desarrollada por el Centro Iberoamericano de Derechos del Niño- CIDENI (2019).*

A continuación, se describen las principales alternativas para la recolección de información (primaria y secundaria) que se pueden escoger para la conducción de la visita en residencias, detallando una serie de indicaciones para cada una.

### 1. Información y registros a solicitar en el establecimiento

Atendiendo a los objetivos específicos y a la revisión documental realizada, el equipo debe discutir hacia dónde orientar las solicitudes de información y de registros durante la visita (in situ). La solicitud de información al momento de realización de la visita debe ser **lo más acotada posible**, en el sentido de solicitar sólo documentos que se encuentren disponibles exclusivamente en el lugar a visitar y que no hayan sido requeridos al momento de la preparación documental. La experiencia internacional (CIJJ, 2014) sugiere que el equipo tenga claros los límites de la inspección en relación al tipo y cantidad de información que puede solicitarse al establecimiento.

En el caso de las residencias, ocurre que todas tienen la obligación de registrar la información de los NNA en el sistema de registro de información y seguimiento de casos de SENAME (denominado SENAINFO), pero además deben llevar registros físicos (en papel) del seguimiento de los casos, reuniones de equipo, reuniones de análisis de caso, bitácora<sup>7</sup> de la residencia, y registros informáticos internos (en caso de OCAs, pueden contar con un sistema complementario de registro digital).

Si es posible, el equipo debe averiguar en este momento, es decir, ANTES DE LA VISITA la forma de registro e información disponible en el establecimiento a visitar. Se debe prever si los documentos pueden retirarse del recinto, ser enviados digitalmente o deberán ser registrados fotográficamente, y en cualquier caso estar preparados para lo último.

El tipo y disponibilidad de documentación y registro depende en gran medida del tipo de residencia y de la definición de objetivos específicos. Pese a lo anterior, los organismos internacionales sugieren que la solicitud de información atienda a cuatro grandes focos, expuestos en la Tabla 6.

<sup>6</sup> Tiene que ver con que la regla general sea que la medida de internación del NNA en residencias sea una medida transitoria y temporal, asegurándose que permanezcan un tiempo acotado y por consiguiente trabajar por todos los medios el retorno del niño a su familia o bien se intentarán modalidades de acogimiento familiar o adopción.

<sup>7</sup> Donde pueden registrarse los principales acontecimientos, para que el equipo de relevo (ejemplo: técnicos de noche) esté en conocimiento de las contingencias del día.

Tabla 6 Registros e información a solicitar

<b>Registros relativos al personal de la residencia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotación de personal;</li> <li>- Condiciones laborales: Información sobre número de personas con contrato indefinido de trabajo, jornadas por tipo de cargo, rotación de personal, incidencia de licencias médicas, entre otros;</li> <li>- Asistencia a capacitaciones;</li> <li>- Asistencia a instancias de autocuidado.</li> </ul>
<b>Registros relativos a los NNA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización socio-demográfica de los NNA de acuerdo a registros actualizados (idealmente último mes), con foco en las siguientes variables: Condición jurídica, Sexo, Minorías sexuales, Grupos etarios, Etnia;</li> <li>- Plan de intervención individual/Carpeta de caso de una muestra de NNA (Ver <i>Pauta de Carpeta de Caso</i>)</li> <li>- Registro de ingresos y salidas a la residencia;</li> <li>- Registro de medidas disciplinarias;</li> <li>- Registros médicos y farmacológicos;</li> <li>- Registros relativos al régimen interno del establecimiento (tales como bitácora u otro libro de registro de rutina diaria de la residencia) donde se señale información respecto a comidas, trabajo, ejercicio, actividades educativas etc.</li> </ul>
<b>Registros de suministro de materiales y servicios básicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compra de insumos/ Inventario actualizado de alimentos, higiene, ropa, cama, etc. de los NNA;</li> <li>- Compra de insumos/ Inventario actualizado de medicinas y material médico orientado a NNA;</li> <li>- Compra de insumos/ Inventario actualizado material educativo, tecnológico, deportivo y de recreación para NNA en la residencia.</li> </ul>
<b>Registros de incidentes o problemas disciplinarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro sobre uso de la fuerza;</li> <li>- Registro de incidentes, manifestaciones u otros problemas disciplinarios (Por ejemplo: riñas o conflictos de convivencia al interior de la residencia, descompensaciones de los NNA, etc.);</li> <li>- Registro de muertes, suicidios, intentos de suicidio de los NNA</li> </ul>

## 2. Observación de instalaciones a visitar

En este momento se deberán **priorizar los espacios o áreas a visitar. En el caso de las residencias pequeñas, la priorización de espacios no será necesaria**, pero podría aplicar en el caso de residencias más complejas o grandes. En este último caso, la experiencia internacional (CIJJ, 2014) sugiere que el equipo tenga claros los límites de la inspección, en relación a los espacios e instalaciones que debieran o no visitar. Probablemente los límites de la visita deban ajustarse a los objetivos de la visita y las características del tipo de residencia a visitar.

Se debe tener presente que la observación de las instalaciones es relevante, porque permite:

- ❖ Obtener una primera impresión sobre la atmósfera, dinámicas de las distintas relaciones humanas al interior de la residencia y contexto en el que se desenvuelven los NNA y el personal del establecimiento;

- ❖ Conocer los espacios de vida de los NNA (tales como: dormitorios, patio, lugar para comer, áreas de estudio y recreación, talleres, espacios de visita, etc.) así como los demás servicios e instalaciones disponibles en la residencia (cocina, baños, lavandería, etc.);
- ❖ Visualizar la infraestructura de la residencia y su estado. Se debe destacar que la arquitectura y los arreglos para la seguridad del establecimiento tienen una influencia directa en la vida cotidiana de los NNA;
- ❖ Visitar las instalaciones dispuestas para el personal.

A la hora de elegir o priorizar las instalaciones que serán visitadas, se sugiere que el equipo de visita esté atento al menos a cinco consideraciones generales.

- ❖ **Primero, cuando la visita preventiva sea la primera visita exhaustiva al establecimiento, se debieran observar todas las instalaciones.** Esto idealmente debiera realizarse a través de un recorrido a cargo de un/a funcionario/a que facilite el acceso a las instalaciones y otorgue información relevante sobre las mismas y sobre el estado de los servicios.
- ❖ En segundo lugar, el equipo podría decidir modificar la lista de instalaciones a observar de acuerdo a la información proporcionada por los distintos actores entrevistados en la etapa de preparación de la visita, siempre que en las entrevistas o conversaciones informales se indague en cuál o cuáles son los lugares con peores condiciones o en peor estado de mantenimiento.
- ❖ En línea con lo anterior, el equipo debe ser flexible ante las necesidades y hallazgos detectados durante la preparación de la visita, lo que puede incluso significar que se sumen nuevos miembros al equipo de visita, especialistas en nuevas áreas de interés (como psicopedagogos, médicos generales, psiquiatras, etc.).
- ❖ En cuarto lugar, independientemente de los objetivos específicos definidos para la visita, existen ciertas áreas que no deberían pasarse por alto. Los siguientes espacios pueden entregar información valiosa sobre el respeto a los derechos de los NNA (APT, 2004):
  - Los dormitorios (Algunas preguntas de interés son: ¿se observa en los dormitorios sentido de pertenencia de los NNA (fotos personales, dibujos pegados en la pared)?, ¿Tienen espacio para guardar su ropa y pertenencias)? ¿son espacios que permiten una relativa privacidad de los NNA? ¿Existen muebles bajo llave?);
  - La cocina (¿Tienen libre acceso los NNA a la cocina? ¿Cómo están almacenados los alimentos? ¿Qué tipo de alimentos se observan? ¿hay muebles bajo llave?);
  - Los lugares de esparcimiento (Características de la sala de estar, sala de juegos, patio)
  - Las instalaciones sanitarias.
- ❖ Como última consideración general, es importante que el equipo, posterior a la observación de las instalaciones, defina un momento privado para compartir apreciaciones y se definan áreas o temáticas en las que resultaría necesario cruzar información o recabar más antecedentes.

Luego de tomar en cuenta las consideraciones anteriores, el equipo de visita deberá **actualizar el Mapa del establecimiento** elaborado previamente en la Preparación documental, dejando seleccionadas claramente las instalaciones a observar durante la visita.

Se sugiere considerar la evidencia fotográfica de los espacios (CIJJ, 2014) como **medio de verificación** de los indicadores o dimensiones a evaluar, teniendo especial cuidado de que las fotografías nunca

involucren a NNA, a menos que sea por una razón excepcional (como registro de malos tratos) (Defensoría de la niñez, 2020).

Otro aspecto que se debe definir es el **medio para aplicar el instrumento**. Se propone el levantamiento de la información a través de una Tablet con plataforma offline, ya que en algunas residencias (ubicadas en zonas rurales por ejemplo) es posible que no se cuente con internet. El registro automático en una Tablet permite el almacenamiento inmediato de la información en una base de datos. Para esto, el equipo de visita deberá subir la información recopilada al software una vez finalizado el día de visita cuando ya se cuente con conexión a internet.

### 3. Entrevistas, Encuestas, Dinámicas grupales y Grupos Focales

#### *Aproximación cuantitativa: Encuestas*

Las **encuestas** consisten en cuestionarios estructurados de preguntas. Aunque este tipo de instrumento posee la falencia de limitar la opinión y experiencia de los entrevistados a alternativas puntuales de respuesta, tienen la virtud de recoger información rápida y estandarizada, que puede ser complementada con otros instrumentos desde una aproximación cualitativa.

Se podrán aplicar encuestas a una muestra o a la población total de NNA en el establecimiento, además de al personal del establecimiento, a las visitas y/o otras autoridades (Encuesta Institucional), de acuerdo a lo definido en la etapa de preparación de la visita.

#### *Aproximación cualitativa: Grupos focales, dinámicas grupales, entrevistas y conversaciones informales*

De forma complementaria a las encuestas descritas, se podrán llevar a cabo **grupos focales, dinámicas grupales y conversaciones informales** con los distintos actores al interior de la residencia.

Los *grupos focales* son conversaciones grupales guiadas por un moderador/a de acuerdo a una pauta de entrevista para asegurar el tratamiento de ciertas temáticas de interés. Se sugiere aplicar grupos focales con los NNA debido a que pueden ser una alternativa más amigable o menos intimidante que las instancias individuales de entrevistas.

Las *dinámicas grupales*<sup>8</sup> son una instancia que se sugiere incluir a modo de Actividad de presentación al comienzo de la visita. La dinámicas se caracterizan por: contar con un enfoque lúdico que es crucial para lograr cercanía con los NNA, debido a que el juego es el lenguaje de la infancia; Fomentar la participación, para lograr la integración de todos los NNA, pero sin imponer o forzar acciones; Fomentar el contenido vinculado a derechos humanos, es decir, que fomenten la sensibilización y conocimiento de los derechos de los NNA, aprovechando el momento de trabajo grupal con el mandato institucional de prevención del CPT.

Las *conversaciones informales o casuales* sostenidas durante la visita son cruciales para la pesquisa de información sensible, así como para la construcción de confianza con los distintos actores. Aún cuando esta información se guía por una pauta, los miembros del equipo que sostengan estas conversaciones deben incorporar sus hallazgos en las Pautas de campo de la visita y socializarlas debidamente al resto del equipo. Se sugiere considerar dos miembros del equipo para la realización de grupos focales y/o entrevistas individuales, de manera que uno/a dirija la conversación y el otro/a tome notas.

---

<sup>8</sup> En la próxima entrega se incluirá un anexo con alternativas de actividades que el equipo podrá seleccionar para llevar a cabo durante la visita a la residencia.

Las *entrevistas semi-estructuradas* son conversaciones guiadas por una pauta flexible, esto quiere decir que tanto el orden como las temáticas pueden ir modificándose de acuerdo a los intereses de el o la entrevistada. Podrán aplicarse a NNA, sus visitas (familiares y personas significativas) y el personal del establecimiento.

En la Tabla 7, se sugieren las fuentes primarias y secundarias de información que podrían llevarse a cabo en una visita preventiva de residencias:

*Tabla 7 Fuentes primarias y secundarias de información*

Solicitud de información documental al establecimiento
Revisión de Carpetas de caso
Entrevista a Director/a (cualitativa)
Encuesta Institucional (Auto-aplicada)
Entrevistas a Personal profesional
Entrevistas Personal técnico, administrativo y/o de apoyo
Entrevistas a visitas o familiares de NNA
Entrevistas a NNA
Grupos focales con NNA
Observación de instalaciones y dinámicas del establecimiento

De manera general, se sugiere que los contenidos de las Pautas de Entrevistas estén acorde a las dimensiones sugeridas a abordar en la observación estructurada, poniendo especial atención a cuestiones que pueden levantarse en los relatos y no a través de la sola observación.

#### **2.1.4. Muestra**

Contemplando las consideraciones anteriores, el equipo de visita deberá **decidir cuáles serán los criterios para seleccionar a las personas entrevistadas durante la visita y el tamaño muestral de todas las técnicas de levantamiento de la información**, es decir, el número de grupos focales, número de participantes en éstos, número de personas entrevistadas, número de encuestas a realizar y encargados/as de su realización.

Si bien el método de selección y el tamaño muestral van a depender de las características de cada residencia, se sugiere definir claramente los siguientes aspectos relativos a la muestra:

##### **1. Método de selección de las unidades muestrales.**

La forma de seleccionar dependerá de la unidad muestral considerada. No todas las técnicas de levantamiento de la información serán seleccionadas con los mismos criterios. El método de selección va a variar por instrumento y unidad muestral. Así, por ejemplo, en el caso de las carpetas, se podría sugerir comenzar con un número aleatorio, además de elegir aleatoriamente un rango de saltos (ej seleccionar cada 2 o 3 carpetas). En el caso de las entrevistas, se puede optar por un muestreo por

conveniencia. Esto significa por ejemplo que en el caso de la selección de familiares o visitas de los NNA se los podría elegir una cuota según parentesco (2 padres, 1 madre, 1 tercero significativo). A pesar de que los criterios pueden ser variados, se sugiere que el método de selección de las unidades asegure:

- ❖ **La representatividad de las unidades muestrales (carpetas de caso e individuos).** Es importante que el equipo logre sostener el número necesario de entrevistas o conversaciones privadas con los NNA que sean representativos de todos los grupos, atendiendo a ciertas variables o subgrupos poblacionales que se consideren relevantes para el análisis (género, edad, etnia, retraso escolar, entre otros). Esta representación no debe ser necesariamente estadística pero sí cualitativa.
- ❖ **Evitar sesgos en la selección de unidades muestrales (carpetas de caso e individuos).** Considerando que la selección de la mayoría de las muestras será in situ y no necesariamente se contará con información del marco muestral en el momento de la visita (es decir, del universo de todas las personas), las alternativas de métodos de selección (o muestreo) se deberán registrar en la Ficha de decisiones metodológicas, para asegurar la “aleatoriedad” o al menos estrategias prácticas para evitar sesgos en los datos levantados. Los sesgos pueden aparecer cuando, por ejemplo, es el personal el que elige a los entrevistados (y no el equipo de visita), cuando sólo se selecciona a quienes muestran interés o se acercan directamente a los miembros del equipo o cuando se selecciona con criterios arbitrarios que pueden poner en riesgo la aleatoriedad.

## 2. Tamaño muestral

Se sugiere definir el número total de casos a seleccionar durante la visita para cada unidad de observación. El tamaño muestral deberá contemplar un **mínimo de entrevistados** que asegure **la protección de la confidencialidad de las personas entrevistadas**, de manera tal que no se pueda identificar o atribuir la fuente de información. Esto implica que en establecimientos pequeños, debieran realizarse entrevistas a todos los miembros. Si no se puede contar con el mínimo de entrevistados, se debe procurar contar con **formas alternativas de recolectar información**.

Aunque el tamaño muestral debe depender de las características del establecimiento y el equipo, se sugiere la muestra descrita en la Tabla 8.

Tabla 8 *Tamaño muestral según fuente de información*

Técnica de levantamiento de la información	Tamaño muestral
Carpetas de caso	10
Entrevista Director/a (cualitativa)	1
Encuesta Institucional (Autoaplicada)	1
Entrevistas a Personal Profesional	2
Entrevistas Personal técnico , administrativo y/o de apoyo	3
Entrevistas a visitas o familiares de NNA	4
Entrevistas a NNA	6
Observación de instalaciones y dinámicas de la residencia	10.5 hrs

\*\* Es importante tomar en cuenta que, si bien este es el tamaño muestral sugerido en base a la cantidad de personas que podrán componer el equipo de visita, dicho número de entrevistas en residencias que albergan un número alto de NNA (y probablemente un equipo de personal numeroso también), no podrá asegurar la **protección de la confidencialidad de las personas entrevistadas**. Por ejemplo, doce NNA son fácilmente identificables en residencias grandes (por ejemplo, de más de 100 NNA). Esto debe tenerse en consideración a la hora de preparar visitas a residencias con gran número de personas, debiendo adecuar el tamaño muestral no sólo a la composición del equipo de visitas sino a la seguridad de las personas entrevistadas.

### 2.1.5. Selección y adaptación de instrumentos, fichas y protocolos para la visita

#### 1. Selección y adaptación de instrumentos de recolección de información primaria

En base a las definiciones anteriores respecto de las técnicas de levantamiento de la información que son más pertinentes para una visita específica, el equipo deberá **seleccionar los instrumentos que se utilizarán en la visita y adaptar** las secciones o contenidos que sean necesarios. Por ejemplo, si en entrevistas con sociedad civil y familiares se reportó una práctica concreta que constituye tortura o malos tratos, debe incorporarse cómo áreas de indagación en los instrumentos y pautas que corresponda. Se sugiere que uno de los miembros del equipo sea el/la encargado/a de realizar esta adaptación de los instrumentos en los que se defina claramente los métodos de selección de instalaciones a observar, personas a entrevistar, información a solicitar, etc. Se sugiere discutir la idoneidad del diseño de instrumentos considerando al menos:

- La pertinencia del contenido de acuerdo a los objetivos específicos de visita.
- La pertinencia del lenguaje de acuerdo a las características particulares de las residencias (perfil de los sujetos de atención).
- La duración de los instrumentos de acuerdo a las características particulares de las unidades de observación.

La siguiente tabla detalla los instrumentos sugeridos para el levantamiento de la información en residencias, con su explicación.

Tabla 9 Descripción de los principales instrumentos de recolección de información sugeridos

Instrumento de recolección de información <sup>9</sup>	Detalle
1. Pauta de Conversación inicial con Director/a	Pauta con todos los temas y preguntas a abordar en la conversación inicial con la autoridad. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT y la ley de creación del CPT.
2. Pauta de entrevista a Director/a	Pauta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista, indicaciones generales para su aplicación y Consentimiento Informado.
3. Lista de información a solicitar en el establecimiento	Lista con todos los documentos a solicitar en el establecimiento y checklist para evaluar in situ la suficiencia, disponibilidad y calidad de los mismos.
4. Pauta de revisión de Carpetas de Caso	Pauta con todas las dimensiones a registrar en el análisis de las carpetas de caso y checklist para evaluar in situ la suficiencia, disponibilidad y calidad de la información contenida.
5. Pauta de Observación de residencias de protección	Pauta con todas las áreas y dimensiones a observar según los espacios o instalaciones de la residencia, incluyendo mapa del establecimiento, flujo de observación y encargado/a de cada una de ellas.
6. Pauta de Entrevistas con NNA	Pauta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT, Consentimiento Informado y Documento de exención de responsabilidades a funcionarios.
7. Grupo Focal NNA	Pauta con áreas y preguntas a abordar en el grupo focal e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT y Consentimiento Informado.
8. Pauta de Entrevista con personal profesional	Pauta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT y Consentimiento Informado.
9. Pauta de Entrevista con personal técnico, administrativo y/o de apoyo	Pauta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT y Consentimiento Informado.

<sup>9</sup> Las **Pautas de campo e instrumentos específicos** de cada actividad serán entregadas en el Informe Final de la Etapa 2 y serán diseñadas a partir de reuniones de trabajo con las Áreas de Diagnósticos, el Comité de Expertas, Mecanismos internacionales de Prevención de la tortura, INDH y otros organismos nacionales de monitoreo, a fin de seguir un seguir los conductos y procesos que exige la elaboración este tipo de instrumentos. Estos instrumentos requerirán no sólo la validación experta sino también una etapa de pilotaje en los distintos recintos antes de ser utilizadas en las visitas del CPT.

10. Pauta de Entrevista con familiares de NNA	Pauta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT, Consentimiento Informado y Documento de exención de responsabilidades a funcionarios.
11. Encuesta Institucional	Encuesta con áreas y preguntas a abordar en la entrevista e indicaciones generales para su aplicación. Este documento debe contener Libreto de presentación del CPT y Consentimiento Informado. Será una encuesta virtual enviada luego del primer día de la visita a la autoridad del establecimiento.

## 2. Protocolos de actuación específicos y otros materiales y documentos necesarios para la visita

Se deben recopilar una serie de Protocolos, materiales, documentos y fichas que permitirán conducir la visita. El equipo deberá seleccionar los que considere necesarios para el establecimiento particular y deberá estudiar todos los documentos para preparar la conducción de la visita.

Los principales protocolos, materiales, documentos y fichas que debieran contemplarse para una visita a residencias se describen en Tabla 10.

Tabla 10 Listado de control (NO olvide llevarlo a la residencia)

Documento	Descripción
<b>Materiales de la visita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Credencial de funcionario del CPT, indumentaria específica y tarjetas de presentación, carnet de identidad;</li> <li>● Herramientas para el registro de información (grabadora, Tablet, etc.);</li> <li>● Herramientas y materiales para la realización de actividades (lápices, cartulinas, pelotas u otros);</li> </ul>
<b>Documentos institucionales CPT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolución/oficio que permite ingreso de herramientas para video grabar y levantar información (tablet, grabadora, cámaras)</li> <li>● Glosario de términos específicos y/o material de estudio para intérpretes</li> <li>● Libreto de presentación del MNPT y CPT a autoridades de la residencia, al personal y a los NNA.</li> <li>● Ley de creación del CPT.</li> <li>● Consentimiento informado(adultos) y asentimiento informado(NNA) para entrevistas y grupos focales</li> <li>● Documento de exención de responsabilidades a funcionarios</li> </ul>
<b>Protocolos específicos de actuación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolo para el manejo psicológico de NNA y abordaje de situaciones críticas, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aproximación al NNA.</li> <li>○ Presentación al NNA.</li> <li>○ Aplicación de Asentimiento Informado.</li> <li>○ Aplicación de Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA</li> <li>○ Aplicación del Instrumento Individual.</li> <li>○ Aplicación de instrumento Grupo Focal</li> <li>○ Manejo de Situaciones Críticas (Sugerencias para el manejo de: Situaciones de descompensación emocional; Situaciones de violencia o agresividad del NNA durante la aplicación del instrumento; Situaciones en las que se detecte ideación suicida.)</li> <li>○ Cierre.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolo de actuación en situaciones de tortura o malos tratos detectadas durante visita del CPT.</li> <li>● Protocolo Sanitario (COVID-19)</li> <li>● Protocolo de confidencialidad de información</li> <li>● Protocolo de manejo de reclamos del establecimiento respecto de la visita del CPT</li> <li>● Protocolo de recepción y manejo de reclamos desde el establecimiento visitado al CPT</li> </ul>
<b>Fichas específicas de la visita al establecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Acta de la visita.</b> Pauta que incluye aspectos claves a registrar sobre la visita, entre los cuales destacan: Hora de inicio y término de cada día de visita, miembros del equipo participantes, muestra efectiva o lograda por día, entre otros.</li> <li>● <b>Ficha de Diagnóstico del establecimiento.</b> Ficha resumen de la información de la residencia recopilada en la preparación documental. Incluye: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Director/a de la residencia</li> <li>(2) Caracterización general del establecimiento y los NNA</li> <li>(3) Mapa del establecimiento (lista con áreas/espacios y características principales respecto de tamaño, criterios de acceso y espacio para entrevistas privadas)</li> </ol> </li> <li>● <b>Ficha de Sistematización de Entrevistas a NNA</b></li> <li>● <b>Ficha de decisiones metodológicas de la visita.</b> Ficha con las principales decisiones metodológicas tomadas por el equipo en la preparación logística de la visita. Incluye: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Objetivos o focos de la visita</li> <li>(2) Muestra. Métodos de selección y tamaño muestral de cada unidad de observación</li> <li>(3) Tamaño y composición del Equipo de visita (incluyendo Encargado de visita, Rol de intérpretes y especialistas, condiciones para su contratación y códigos de vestimenta del equipo)</li> <li>(4) Cronograma de visita y responsables de cada actividad</li> <li>(5) Mapa del establecimiento actualizado con selección de lugares a observar</li> <li>(6) Criterios de actuación ante posibles imprevistos</li> </ol> </li> </ul>

## 2.2. Organizar el trabajo del equipo de visita

### 2.2.1. Elaborar un Cronograma de trabajo

Otro aspecto logístico relevante que se debe anticipar es la organización del trabajo del equipo de visita. Esto implica **elaborar un cronograma de trabajo** que especifique al menos los plazos, fechas límites y miembros responsables de cada tarea o actividad. La elaboración del cronograma de trabajo contempla las siguientes tareas:

- I. Considerando la revisión documental, se debe **discutir el flujo u orden de acciones a desarrollar durante la visita** (por ejemplo, si se decide entrevistar primero a los NNA y luego realizar la observación a las instalaciones). Se debe considerar que la experiencia internacional (CIJJ, 2014) sugiere realizar las entrevistas a través de un enfoque descendente en cuanto a jerarquía (“*top down approach*”), con el fin de ir triangulando la información desde el discurso oficial (Director/a del establecimiento) hasta los miembros de la base institucional.
- II. Se recomienda considerar que al menos un día la visita considere el **horario vespertino o incluso nocturno** para que el equipo pueda observar los procedimientos y las rutinas respectivas (APT; IIDH, 2010) (HMIP, 2019)
- III. El flujo de acciones debe considerar **pausas** para el equipo de visita (para tomar agua, momentos de comidas, etc.). Algunas orientaciones para el establecimiento de estas pausas son:
  - **Pausas en común.** Procurar que todos los miembros del equipo respeten las pausas y tiempos de alimentación y descanso delimitados en el cronograma como una forma de:
    1. definir momentos de descanso que aseguren el autocuidado de los miembros del

equipo de visita; 2. compartir apreciaciones, necesidades y problemas urgentes detectados; 3. intercambio de información y solución de posibles problemas e imprevistos (ya que es posible que durante la conducción de la visita no existan momentos pertinentes). Es importante que, posterior a la observación de las instalaciones, el equipo defina un momento privado para compartir apreciaciones y se definan áreas o temáticas en las que resultaría necesario cruzar información o recabar más antecedentes.

- **Reuniones de equipo al final de cada día de visita.** Es importante que el equipo concluya cada día con una reunión con todos los integrantes del equipo donde se discutan los principales hallazgos, se comparta la información obtenida, se refuerce el foco de visita y actividades del día siguiente, y se identifiquen los temas a profundizar.

#### **IV. Dividir las diferentes tareas entre los miembros del equipo de acuerdo a sus capacidades, el tamaño y naturaleza del establecimiento a ser visitado y la duración prevista de la visita. Esto requerirá:**

- Definir los roles de cada miembro del equipo. Asignar al miembro o **miembros a cargo** de:
  - Líder del equipo, quien debe ser responsable de conducir la visita y de supervisar el logro del cronograma de trabajo del equipo de visita.
  - Preparación de los materiales y herramientas para la visita;
  - Solicitud de información y registros durante la visita, además de la gestión del espacio y personas para aplicación de grupos focales y/o entrevistas. Se debe contemplar tiempo necesario para la búsqueda de los documentos, su escaneo o la toma de fotografías. La duración va a depender de la información disponible en el establecimiento y de la fluidez de comunicación con la persona a cargo.
  - Realización de entrevistas durante la visita. Se recomienda definir a dos miembros por cada entrevista a realizar, con el fin de que uno dirija o modere la entrevista y el otro tome notas.
  - Observaciones durante la visita. Fijación fotográfica de espacios y documentos. Según el equipo de trabajo que asistirá ver si es necesario y posible contratar personal de apoyo para estas funciones que toman tiempo y no requieren la misma calificación que para realizar la visita.
- Reevaluar el **tamaño y composición del equipo de visita** en base a los objetivos de la visita y la información que se ha recopilado del establecimiento durante la preparación. Esto implica:
  - i. **Evaluar la necesidad de incorporar especialistas.** Se debe evaluar si, en función de las decisiones metodológicas ya tomadas, se requiere contratar especialistas para cumplir los objetivos de la visita.
  - ii. **Evaluar la necesidad de intérpretes.** Se debe evitar que los intérpretes tengan alguna relación con el establecimiento a visitar o alguno de sus miembros. El intérprete se debe comprometer a seguir normas estrictas de confidencialidad respecto a la información que podría acceder durante la visita.
  - iii. **Evaluar aspectos relativos a la composición del equipo según los objetivos de la visita** (consideraciones de género, profesión, etc).

- iv. **Definir el código de vestimenta del equipo de visita.** Se sugiere que el equipo de visita expresamente elija no usar vestimentas que pudieran generar distancia con los NNA (muy formal, chaquetas institucionales, etc.).

Se recomienda que el equipo de visita construya una base de datos con los distintos especialistas e intérpretes que pueden requerirse para este tipo de establecimientos, de manera de agilizar la futura contratación al momento de la visita. En este momento el equipo de visita deberá seleccionar a las personas que se requieran, contactarlas y preguntar por disponibilidad durante los días de la visita.

- V. **Definir el tiempo que se va a tomar para hacer la visita,** incluyendo: la preparación, traslados, el flujo de acciones necesario durante la visita en sí misma y el horario para la realización de la visita. Considerando los objetivos específicos, **se debe evaluar si el o los días seleccionados para la realización de la visita permiten el contacto con todas las personas que se busca entrevistar** (incluidos funcionarios/as de interés como personal de salud y trabajadores sociales, familiares de los NNA, entre otros).

### 2.2.3. Anticipación de posibles imprevistos

Es importante que el equipo de visita realice una discusión interna para acordar cómo reaccionar ante posibles imprevistos, tales como: la falta de cortesía de Director/a o personal de la residencia, eventuales obstrucciones, oposición o falta de acceso a los datos, lugares o personas requeridas, intento de controlar la visita, entre otros. A continuación, se exponen los imprevistos más comunes:

- ❖ **Ocultamiento de ciertos espacios o información.** El equipo de visita debe estar consciente de que se les pueden ocultar ciertas áreas o información requerida durante la visita, por lo que es útil anticipar estrategias de abordaje para evitar que esto ocurra.
- ❖ **Impedimento de acceso al establecimiento.** Igualmente, el equipo debe considerar el escenario de que se impida la entrada a la residencia o a las herramientas de trabajo (ingreso de tablets, cámaras u otro). En este caso, el equipo debe definir el plan de medidas o respuesta inmediata. En caso de esta eventualidad, se sugieren algunos pasos, tales como:
  - Hacer un esfuerzo de solución con las autoridades (CPT, 2020).
  - Exhibir la legislación que crea y faculta al CPT para realizar la visita así como otros documentos similares
  - Comunicar el hecho a las autoridades respectivas, de acuerdo a un orden jerárquico según sea el caso.
  - Que el último recurso sea la denuncia judicial.
- ❖ **Reacciones no esperadas de NNA.** Considerar que el trabajo involucra NNA vulnerados en sus derechos, por lo que se deben anticipar las reacciones que esto puede significar. Algunos/as buscarán muestras de cariño o contacto físico, otros/as no querrán ser tocados/as; también pueden surgir momentos de llanto, agresividad entre pares o hacia el equipo, que interrumpen o no sigan instrucciones, etc. En estas situaciones se debe evitar la sobreutilización del contacto físico y estar alerta a las instrucciones de los/as psicólogos/as del equipo. Tomando en cuenta lo anterior, el equipo debe evitar abrir temas que no podrán ser correctamente abordados con los NNA. También es necesario saber a quién recurrir en caso de no poder controlar el desborde de un NNA. Las coordinaciones previas del equipo serán fundamentales para esto.

- ❖ **Dificultades de comunicación.** En caso de ser probable que parte de los NNA hable una lengua o idioma que el equipo no maneja, se recomienda contar con un intérprete que esté disponible ya sea para asistir al recinto o para ser contactado por teléfono.
- ❖ **Situaciones de emergencia.** Se recomienda que un miembro del equipo enliste posibles situaciones de emergencia que puedan interrumpir u obligar a suspender la visita, para problematizar posibles escenarios y asignar roles. Algunas de estas situaciones pueden ser la descompensación de un o una NNA, un desastre natural o una emergencia de otro tipo, ante las cuales el equipo deberá tener siempre presente el principio de no causar daño, buscando compatibilizar el mantener (y reforzar) su rol de observador, al mismo tiempo que resguardar la integridad de sus miembros. Esto es importante porque en situaciones de este tipo, en que los custodios deben reestablecer el orden del establecimiento, pueden darse reacciones con uso de la fuerza desproporcionada o castigos. Si una situación de este tipo sucede, el equipo deberá determinar la necesidad de hacer una visita de seguimiento para verificar la situación del recinto y los NNA.
- ❖ Durante una visita preventiva pueden surgir una serie de **situaciones que requieran intervención inmediata en favor de los NNA.** Para saber cómo actuar ante estas situaciones durante una visita ver *Protocolo de actuación en situaciones de tortura o malos tratos detectadas durante visita del CPT.*

El objetivo de problematizar estos escenarios hipotéticos es anticipar vías de acción, ya que posiblemente en el lugar no se tenga el espacio ni el tiempo para tomar una decisión consensuada. Asimismo, en caso de que algún miembro se enfrente a situaciones imprevistas de manera individual, deben acordarse códigos internos y posibles lugares y/o horarios de encuentro del equipo durante la visita para que se pueda comunicar a tiempo esta información.

En cualquier caso, durante esta instancia de discusión el equipo debiera repasar estrategias de aproximación que fomenten un trato cordial con las autoridades de tal manera de evitar ser visto por como un enemigo por parte del personal de la residencia, sino más bien como agentes promotores del bienestar tanto de los NNA como de sus cuidadores.

*Tabla 11 - Resumen de actividades de Preparación Logística*

<b>ETAPA 2: Preparación Logística</b>	<b>Actividades a realizar</b>	<b>Duración</b>
	Elaborar Ficha de establecimiento con todas las decisiones metodológicas de la visita. Incluye <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Objetivos o focos de la visita</li> <li>(2) Muestra. Métodos de selección y tamaño muestral de cada unidad de observación</li> <li>(3) Tamaño y composición del Equipo de visita (incluyendo Encargado de visita, Rol de intérpretes y especialistas, condiciones para su contratación y códigos de vestimenta del equipo)</li> <li>(4) Cronograma de visita y responsables de cada actividad</li> <li>(5) Mapa del establecimiento actualizado con selección de lugares a observar</li> <li>(6) Criterios de actuación ante posibles imprevistos</li> </ol>	2 DÍAS

### 3. Preparación operativa

La preparación operativa implica la planificación de las actividades concretas de coordinación previas a la visita.

#### 3.1. Reunión inicial del equipo de visita para la coordinación interna

Se deberá realizar una reunión previa a la visita, en la que participe todo el equipo de visita con el fin de acordar una coordinación interna. En esta reunión debieran tratarse al menos los siguientes aspectos:

- Revisión de **Ficha Diagnóstico del establecimiento** a visitar, para que el equipo refuerce los aprendizajes obtenidos en la fase de preparación documental.
- Chequear que todos los miembros estén en conocimiento la **Ficha de decisiones metodológicas de la visita**. Todos los miembros del equipo deben tener claros los acuerdos y puntos discutidos en la fase de preparación logística.
- Revisión de Protocolos

#### 3.2. Reunión para la revisión de instrumentos y materiales para la visita

El o la miembro del equipo encargado/a de la preparación de los instrumentos y materiales para la visita debe liderar una segunda reunión de cierre para revisar la totalidad de instrumentos y materiales previos a la visita. El o la encargada de esta labor debe definir y enlistar claramente el set de instrumentos y materiales necesarios para la realización de la visita. Dependiendo de la residencia y las características de los NNA, se pueden contemplar distintos instrumentos y materiales para la recolección de información, como grabadoras o Tablet, además de otros necesarios para realización de juegos y dinámicas grupales como pelotas, lápices de colores, papeles, entre otros. En cualquier caso, se recomienda establecer una forma en que estos materiales puedan ser trasladados en conjunto de manera cómoda, como por ejemplo, en una “caja de herramientas” y/o una “carpeta individual” que contengan todo lo necesario para cada miembro del equipo. Considerar si se cuenta con autorizaciones para su ingreso o puede generarse alguna dificultad.

Para esto, el equipo deberá contar con dos insumos:

- ❖ Ficha de Diagnóstico del Establecimiento (Producto de Preparación Documental)
- ❖ Ficha de decisiones metodológicas de la visita al establecimiento (Producto de Preparación Logística)

Tabla 12 - Resumen actividades Preparación Operativa

ETAPA 2:	Actividades a realizar	Duración
Preparación Operativa	Reunión inicial del equipo de visita para la coordinación interna	2 DÍAS
	Reunión para la revisión de instrumentos y materiales para la visita	

### *iii. Etapa 3: Conducción de la visita*

La conducción de la visita preventiva incluye el momento desde que el equipo entra a la residencia hasta que da por concluida la visita. El tiempo de duración estimado es de 3 días no consecutivos de visita, organizados de la siguiente forma: 2 días consecutivos de visita iniciales, un periodo de alrededor de una semana de revisión de los antecedentes recopilados, y finalmente, 1 día de visita final, orientado a recolectar información puntual de interés. No obstante, esta duración puede variar de acuerdo a la definición de los objetivos o focos específicos de la visita.

A continuación, se describen las principales consideraciones y actividades que debe contemplar una visita preventiva del CPT a cualquier lugar de privación de libertad.

#### **1. Cronograma de conducción de la visita**

A continuación, se propone un cronograma de organización de los primeros dos días de visita, por hora. Esta planificación es sólo de referencia, pero deberá ser replicada una vez que el equipo adopte las decisiones metodológicas en la etapa de preparación de la visita. La planificación considera un equipo de 6 personas<sup>10</sup> y sólo los primeros 2 días de visita. El cronograma del tercer día de visita no se incluye porque va a depender de las necesidades levantadas o el vacío de información que se haya levantado. Las actividades del tercer día de visitas son muy variables y pueden concentrarse, por ejemplo, en algunos casos en actualización de la información y en otros, en la realización de entrevistas u observaciones.

---

<sup>10</sup> Sujeto a variación de acuerdo a decisiones tomadas por el equipo en la preparación de la visita.

Tabla 13 - Cronograma (sugerido) Día 1 y Día 2 de la conducción de la visita preventiva en residencias

HORA	DIA 1	PARTICIPANTES DÍA 1	DIA 2	PARTICIPANTES DÍA 2
08:30-10:00	Conversación inicial Director/a	Todo el equipo (Dirige Líder)	Entrevista 4 a personal	Líder
			Revisión carpetas de caso (2)	(1) Encargado/a revisión documental
			Observación rutinas	Pareja 1 (dupla psicosocial)
			Visita instalaciones de interés	Parejas 2
10:00-11:00	Recorrido inicial por el establecimiento	Todos (excepto encargado/a de revisión documental)	Revisión carpetas de caso (2)	(1) Encargado/a revisión documental
	Entrevista de solicitud de información	(1) Encargado/a revisión documental	Entrevista a Director/a de la residencia	Líder
			Grupo focal NNA	Pareja 1
			Observación rutinas	Pareja 2
11:00 -12:30	Actividad grupal de presentación a NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)	Revisión carpetas de caso (2)	(1) Encargado/a revisión documental
	Visita instalaciones específicas (lugares prioritarios, si aplica)	Pareja 2	Observación rutinas	Pareja 2 y Líder
	Entrevista 1 a personal de equipo profesional	Líder	Continuación grupo focal NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)
	Revisión carpetas de caso (2)	(1) Encargado/a revisión documental		
12:30-13:30	Break almuerzo	Todo el equipo	Break almuerzo	Todo el equipo
13:30-15:00	Entrevista 2 a personal	Líder	LIBRE	LIBRE
	Observación rutinas	Pareja 2		
	Entrevista 1 a NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)		
	Entrevista 1 a visita (familiar u otro significativo)	(1) Encargado/a revisión documental		

HORA	DIA 1	PARTICIPANTES DÍA 1	DIA 2	PARTICIPANTES DÍA 2
15:00-16:30	Entrevista 2 a visita (familiar u otro significativo)	Líder	LIBRE	LIBRE
	Entrevista 2 a NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)		
	Entrevista 3 a visita (familiar u otro significativo)	Pareja 2		
	Revisión carpetas de caso (2)	(1) Encargado/a revisión documental		
16:30-17:00	Break	Todo el equipo	LIBRE	LIBRE
17:00-18:00	Visita instalaciones específicas (lugares prioritarios)	Pareja 2	LIBRE	LIBRE
	Entrevista 3 a NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)		
	Entrevista 4 a NNA	(1) Encargado/a revisión documental		
	Entrevista 3 a personal	Lider		
18:00-19:00	CIERRE DIA 1	TODOS	LIBRE	LIBRE
19:00-21:30	LIBRE	LIBRE	Entrevista 5 NNA	(1) Encargado/a revisión documental
			Entrevista 5 personal	Líder
			Entrevista 6 a NNA	Pareja 1 (dupla psicosocial)
			Observación rutinas	Pareja 2

El siguiente cuadro detalla el recuento de metas de la visita según tipo de instrumento y día.

Tabla 14 - Recuento de tamaño muestral y técnicas de levantamiento de información sugeridos para a Día 1 y Día 2 de la visita preventiva a residencias

	DIA 1	DIA 2
<b>TOTAL INSTRUMENTOS APLICADOS POR DIA</b>		1 Entrevista Director/a
	3 Entrevistas personal (tanto profesional, técnico como de apoyo)	2 Entrevistas personal (tanto profesional, técnico como de apoyo)
	4 Entrevistas NNA	2 Entrevistas NNA
	4 Entrevistas visitas(familiar u otro significativo)	
		1 Grupo focal NNA
	5 hrs. Observación instalaciones	5.5 hrs. Observación instalaciones
	4 Carpetas de caso	6 Carpetas de caso
<b>TOTAL INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA VISITA</b>		1 Entrevista Director/a
		5 Entrevistas personal (tanto profesional, técnico como de apoyo)
		4 Entrevistas a visitas de NNA (familiar u otro significativo)
		6 Entrevistas NNA
		1 Grupo focal NNA
		10 Carpetas de caso <sup>11</sup>
		10.5 hrs. Observación instalaciones

\*\*Este cronograma es a modo de ejemplo. El cronograma del tercer día de visita no se incluye porque va a depender de las necesidades levantadas o el vacío de información que se haya levantado. Las actividades del tercer día de visitas son muy variables y pueden concentrarse, por ejemplo, en algunos casos en actualización de la información y en otros, en la realización de entrevistas u observaciones.

A continuación, se detallan las indicaciones generales para cada una de las actividades y técnicas de levantamiento de la información durante la visita.

## 2. Conversación inicial con la autoridad del establecimiento

Para dar inicio a la visita preventiva, el equipo de visita debe contactar al Director/a del establecimiento y entablar una conversación inicial con éste/a, con el objetivo principal de presentarse y contextualizar sobre el CPT, presentar los miembros del equipo y explicar los objetivos generales de la visita.

Todos los miembros del equipo de visita deben tener en cuenta los **principios rectores básicos y los específicos sobre residencias de protección que guían el comportamiento de los miembros del**

<sup>11</sup> Se asume que se utilizará aproximadamente 30 minutos de revisión por cada carpeta de caso.

**equipo durante la visita del CPT. Si es necesario, volver a leer los principios de la visita descritos al inicio del presente documento.**

Una vez que se contacta a la autoridad, deben seguirse los pasos descritos en cada uno de los Protocolos de visita respectivos. Esta conversación inicial sirve de marco de referencia para el manejo de expectativas y dudas por parte de la autoridad y sus dependientes, y también porque puede utilizarse estratégicamente para asegurar el éxito de la visita.

Es importante recalcar que cada miembro del equipo de visita debe contar con su credencial institucional a la vista durante toda la visita.

En caso de ser la primera visita al establecimiento, aplicar la siguiente Pauta<sup>12</sup>.

*Tabla 15 - Pauta de conversación inicial con la autoridad del establecimiento durante la visita preventiva*

<p><b>PRIMER CONTACTO: SOLICITAR SER RECIBIDO/A POR EL DIRECTOR/A DE LA RESIDENCIA. Todo el equipo presente.</b> Conduce el Encargado de la visita. Todo el equipo se presenta.</p>
<p>1. Se debe procurar generar la confianza de la autoridad, por lo que se deben explicar claramente los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Los objetivos de la visita</li><li>❖ Duración aproximada</li><li>❖ Cómo se desarrollará la visita, la duración de la misma y los roles de cada miembro del equipo. Detallar la Metodología utilizada y las personas a entrevistar.</li><li>❖ Explicar el uso que se dará a la información recogida</li><li>❖ Explicar la necesidad absoluta de hablar en privado con los NNA y de ser posible, con el personal</li><li>❖ Señalar que se requiere un espacio amplio y cerrado para reunir a todos los NNA (Actividad grupal de presentación que puede ser por ejemplo, en sala multiuso o comedor) y un espacio tranquilo y cerrado para conversar individualmente con algunos NNA (aplicación de la encuesta) ya que la información que entreguen es confidencial. Se sugiere que este último espacio sea distinto a la oficina del director o coordinadores del Centro.</li><li>❖ Solicitar la gestión de una reunión específica con el/la encargado/a de entregar información actualizada sobre el establecimiento (Ver punto 2. ii a continuación)</li><li>❖ Tranquilizar al Director/a en cuanto al comportamiento de los miembros del equipo durante la visita (respeto de las normas y los reglamentos de seguridad del establecimiento)</li><li>❖ Pedirle al Director/a que designe a un/a funcionario/a para actualizar el Mapa del establecimiento.</li></ul>
<p>2. <u>No señalar orden de lugares a visitar, no señalar días totales de visita, no indicar existencia de revisita ni la fecha en que ésta tomará lugar.</u></p>
<p>3. Explicarle que luego de esto se le realizará una entrevista individual. Acordar un momento del día para hacer la entrevista. Presentarle a la persona que conducirá la entrevista.</p>
<p>4. Agendar otra reunión para hablar sobre los resultados de la visita.</p>

<sup>12</sup> Una vez que el mecanismo haya realizado varias visitas al mismo establecimiento es posible que la conversación inicial sea más breve, pudiendo enfocarse en los aspectos más problemáticos de acuerdo a los antecedentes o incluso limitarse a los aspectos más formales.

### 3.Recorrido inicial por el establecimiento

Una vez que se haga ingreso al establecimiento, se solicitará hacer un recorrido por el lugar, con acompañamiento del personal de la residencia de ser necesario. Durante este trayecto, el equipo de visita deberá presentarse a los NNA que allí se encuentren, además de invitarlos e incentivarlos a guiar y acompañar el recorrido y a mostrar las instalaciones. Se espera que en esta instancia el equipo de visita pueda interactuar coloquialmente con ellos y resolverles posibles dudas sobre las labores del CPT, con el fin de conocerlos, presentarse y convocarlos a participar, voluntaria y confidencialmente, de la actividad grupal de presentación /punto a continuación).

Durante el recorrido, se sugiere encontrar un espacio privado para consultar a los profesionales de trato directo del Centro respecto de la existencia de algún NNA que esté, en la actualidad, viviendo una situación de mayor vulnerabilidad. Esto es importante tenerlo en cuenta al momento de seleccionar a aquellos que serán invitados a participar de la aplicación del instrumento individual. Los perfiles de NNA a tener en cuenta serían:

- a) NNA que estén cursando un cuadro psicótico productivo. Preguntar para esto si hay algún NNA que en la última semana haya presentado alucinaciones, delirios o conductas que denoten un comportamiento de desconexión con el medio.
- b) NNA con conductas altamente disruptivas. Preguntar para esto si hay algún NNA que tienda a tener conductas auto o heteroagresivas cuando se angustia, se molesta o se afecta emocionalmente (que haya tenido algún intento de suicidio en el último tiempo, que tienda a golpear muebles o romper cosas ante situaciones de conflicto o que habitualmente se involucre en peleas con otros NNA).
- c) NNA que hayan tenido un cambio muy grande en su forma de comportarse en el último mes, sin ninguna explicación aparente. Preguntar para esto si han percibido que alguno de los NNA está más retraído, más agresivo, con alguna conducta regresiva o que les llame la atención y que no se expliquen porqué está así.
- d) que hayan cursando cuadros depresivos severos y que, por lo tanto, estén emocionalmente muy frágiles. Preguntar para esto si han visto algún NNA en el último tiempo que esté más triste, con ganas de morir, sin ánimo para hacer cosas y que los perciban muy frágiles emocionalmente.
- e) NNA que vayan a ser cambiados de Centro en el corto plazo y que sepan de dicho cambio o, NNA que hayan sido separados de sus hermanos. Esto debido a que los expone a estados emocionales de mayor fragilidad.
- f) NNA que vengán saliendo de una hospitalización psiquiátrica o que se esté esperando para que sean hospitalizados.

En caso que algún NNA se encuentre viviendo algunas de las circunstancias descritas, se sugiere no aplicar el instrumento individual si este fuese elegido para ser invitado a participar del instrumento individual (ver sección siguiente).

### 4. Actividad grupal de presentación a los NNA

Reunir a los NNA del Centro en un espacio amplio y cerrado (p.e., sala multiuso o comedor), para informarles sobre la visita, qué es el CPT, la observación que se realizará durante ese día y llevar a cabo

una actividad grupal, relacionada con la promoción de los derechos de los NNA a través de técnicas lúdicas, de acuerdo a lo definido en la preparación de la visita. La participación en esta actividad debe ser voluntaria. Tras esta actividad se invitará a los NNA a participar de entrevistas y grupos focales.

A continuación, se entregan orientaciones para que el equipo se presente con el grupo de NNA, les informe del estudio y explique en qué consiste su participación, contándoles cómo serán seleccionados y reforzando la libertad que tienen de elegir participar.

- ❖ **Identificación frente al grupo de NNA.** Presentación del equipo: saludar a los NNA, presentar a los/as integrantes del equipo de observación y luego dar una explicación breve de qué es el CPT, p.e.: “Es una organización de personas que trabaja asegurándose que en todas partes del país se respeten los derechos humanos. Por eso estamos acá hoy, para hablar con ustedes y preguntarles sobre sus derechos”.
- ❖ **Presentación de los objetivos de la visita al Centro.** Contarles que queremos conocer cómo funcionan los Centros del Sename en todo el país y ver cómo se respetan los derechos de los NNA. Señalar que, para eso, hablaremos con los funcionarios del Centro, veremos cómo es el Centro y hablaremos con los NNA. Decir, por ejemplo: “Para conocer cómo es la vida en este Hogar, hemos venido varios profesionales, nos vamos a pasear por distintas partes para ver cómo son las piezas, los baños, etc.; hablaremos con algunos tíos y tías de acá, y también con ustedes, así tendremos una visión muy completa”. Esto es importante para que no crean que son los únicos que proporcionarán información. Además, se sugiere contarles que visitaremos varios Centros en todo el país.
- ❖ **Explicación de las actividades e instancias en las que pueden participar:** Informar a los NNA que algunos profesionales trabajará con ellos, mientras el resto conoce el Centro y habla con los funcionarios. Informar a los NNA lo que se realizará a continuación tanto en el grupo como en el trabajo individual. Decir, por ejemplo: “Estaremos compartiendo con ustedes durante aproximadamente dos horas. Estaremos todos en este grupo haciendo algunas actividades que les iremos presentando. Al mismo tiempo conversaremos individualmente con algunos de ustedes, ¿les parece?”. A la vez, se debe dar un sentido a la participación de los NNA, manifestando por ejemplo: “Para nosotros es muy importante la participación de ustedes, que nos cuenten lo bueno y lo malo de vivir acá porque es la única forma de saber realmente qué pasa y poder hacer esfuerzos por ayudarlos si algo anda mal y también a otros NNA que están o vayan a estar viviendo”.
- ❖ **Realización de la actividad grupal.** De acuerdo a la actividad grupal seleccionada en la preparación de la visita, los miembros encargados deben proceder a realizar la dinámica. Se debe destacar que las dinámicas son la mejor opción para empezar, romper el hielo y generar confianza, aprenderse nombres, distribuir roles (si fuera necesario) y generar un ambiente positivo para el desarrollo de las actividades posteriores. Ayudan a gastar energía y ejercer liderazgo sobre el grupo, sobre todo en aquellos casos en que sean de difícil manejo. Para partir deben remarcar la voluntariedad a participar, por ejemplo: “Es importante que sepan que ustedes pueden elegir participar o no en estas actividades, y esto no va a tener ninguna consecuencia. O sea, si alguno/a de ustedes no quiere participar, no habrá ningún tipo de castigo y nadie se enojará con ustedes, esto es algo libre, no una obligación para ustedes”.

## 5. Entrevista con Director/a y Encuesta Institucional

La entrevista con el Director/a debe realizarse con posterioridad a la conversación inicial. El momento de realización dependerá de la disponibilidad de tiempo del Director/a. El equipo debe estar preparado

para que la entrevista pueda realizarse cualquiera de los dos primeros días de visita. Quien conduce la entrevista deberá explicar los objetivos de la misma y el uso que se hará de la información. La entrevista al Director/a debe ser abierta y enfocarse en su opinión al menos respecto de los siguientes aspectos:

- ❖ La trayectoria o historia de la residencia y estado actual (condiciones generales, presupuestarias, de dotación de personal, número de NNA, entre otros)
- ❖ cualquier aspecto problemático respecto al estado actual o reciente de la residencia o problemas más recurrentes y sus causas;
- ❖ sus propuestas para hacer mejoras;
- ❖ sus principales desafíos como Director/a del establecimiento

Esta es una instancia que debe ser abierta a escuchar lo que el Director/a quiera exponer y no debe ser muy estructurada de manera que la persona no se sienta cuestionada, aprovechando de generar un espacio de confianza. Se sugiere que esta Entrevista no sea grabada.

Luego de la entrevista se deberá mencionar que, al final del día de visita se enviará una **Encuesta Institucional** que debe ser respondida por el Director/a del establecimiento según el plazo que el equipo estipule para ello. Se debe explicar claramente los objetivos de la misma y el uso que se hará de la información.

## **6. Solicitud y análisis de la documentación y registros del establecimiento**

La solicitud y análisis de documentación y registros es una actividad fundamental de la visita y es importante que se destine el tiempo suficiente para especificar los requerimientos, resolver dudas y asegurar recoger todos los datos que sean necesarios. Se espera que la preparación documental de la visita (Etapa 1) sirva de guía para la solicitud de información específica en la residencia.

La información que se solicite puede ser entregada en el momento (mediante copias digitales o físicas, fijación fotográfica u otra vía) o que se postergue su entrega, **considerando que la ley da un plazo de hasta 20 días hábiles**. Asimismo, puede ser que documentos como las fichas médicas, se permitan revisar únicamente en el lugar. Por estos motivos, la persona a cargo debe intentar revisar la documentación atentamente durante la reunión o el primer día de visita, para analizar preliminarmente la suficiencia, calidad y pertinencia de la misma e identificar preliminarmente posibles falencias en la calidad y/o consistencia o dudas respecto a la información, de manera que puedan ser resueltas por el personal del establecimiento en los días posteriores de visita. De igual forma, al momento de la visita, se podrán solicitar otros reglamentos, procedimientos, protocolos, políticas y registros internos que rijan el normal funcionamiento de la institución visitada, incluyendo los protocolos respecto a procedimientos disciplinarios aplicables a los NNA y que no se encuentren dentro en la lista solicitada. El o los miembros responsables de la solicitud de información podrán revisar y corroborar los registros respecto de la institución o dependencia visitada, así como también lo relativo a los NNA que permanecen allí, disponibles en cualquier formato y que se encuentren en poder de la institución visitada, incluyendo archivadores, libros de registros, bitácoras, documentos digitales, carpetas de caso, entre otros.

**Se revisará con especial atención durante la visita las carpetas de caso de los NNA**, esto debido a que esta información suele ser de un volumen importante y estar registrada de forma física, por lo resultaría poco práctico solicitar su envío de forma digital. El miembro del equipo encargado/a de la solicitud de información debe tener claridad sobre: cuántas carpetas de caso revisará (muestra), quién las seleccionará (de forma directa o través del personal del establecimiento); cuánto tiempo aproximado le

tomará la revisión de cada carpeta; si utilizará el registro fotográfico de forma total o parcial de la información revisada; y qué tipo de apoyo necesita del personal del establecimiento en el proceso de revisión.

Con todo, se sugiere que la solicitud de información:

- Se realice al comienzo de la visita, especialmente si es que la visita se extiende por varios días, de modo que pueda ser verificada durante la visita;
- Esté a cargo de un miembro particular del equipo;
- Se desarrolle en paralelo a otras acciones o actividades relativas a la visita;
- Se desarrolle en un espacio adecuado y privado para que la revisión de documentos se realice de forma cómoda;

A partir de la revisión de todas las fuentes mencionadas, la persona a cargo de la solicitud de la información, debe revisar la documentación atentamente durante la reunión y luego, durante el primer día de visita, procure **analizar preliminarmente la suficiencia, calidad y pertinencia de la información de acuerdo a la Pauta de revisión de Información y a la Pauta de revisión de carpetas de caso**. El objetivo principal de este análisis preliminar es identificar posibles falencias en la calidad y/o consistencia de los datos entregados o dudas respecto a la información, de manera que puedan ser resueltas por el personal del establecimiento en los días posteriores de visita.

## 7. Observación de las instalaciones

La observación de las instalaciones debe responder fundamentalmente a los objetivos o focos prioritarios definidos para la visita. Asimismo, y de acuerdo a lo definido en la Etapa 1 de preparación logística y operativa, el líder del equipo debe repasar en el establecimiento, el o los responsables de la observación de cada área de interés, así como recordar la hora estimada para finalizar la actividad y lugar de encuentro posterior.

Al comenzar la observación debe repasarse el **Mapa de la residencia (Tabla 2)**. Este Mapa ya contendrá la selección de los lugares a visitar según los objetivos de la visita (lo que aplica sólo en caso de residencias grandes). De todas formas, especial atención se le deberá brindar a los dormitorios de los NNA, baños, cocina, espacios de uso común, jardines, entre otros, con foco en su pertinencia, idoneidad, seguridad y calidad. El equipo podrá solicitar a algún miembro del personal de la residencia la actualización de este Mapa, de manera de poder confirmar los espacios o áreas en la residencia **y los espacios disponibles para la realización de entrevistas privadas**.

El o los responsables de la observación deberán, antes de la visita, conocer en detalle la misión y proyecto de la institución visitada, a fin de identificar, durante el desarrollo de la visita, su concordancia y pertinencia de acuerdo a lo observado. Especialmente, deberá tener conocimiento de los protocolos con los que los establecimientos deben contar, tanto los de administración directa (AADD) como los organismos colaboradores acreditados (OCA).

Para poder observar las dinámicas o actividades de interés, los responsables de la observación deben solicitar a la persona encargada de la residencia la programación diaria de actividades, según la cual se podrá requerir observar determinadas actividades en curso, procurando no alterar e interferir en las

rutinas de los NNA, ni incomodarlos. La observación de dinámicas y actividades de los NNA podrán ser de diversa índole, por ejemplo, actividades administrativas de traspaso de turnos, actividades de intervención con NNA, actividades de planificación, reuniones de personal, actividades recreativas, actividades de descanso, talleres, entre otras. **Para poder realizar esta observación el equipo debe requerir la autorización expresa de los NNA involucrados.**

Al finalizar la observación de actividades, los encargados de la observación deberán dejar registro por escrito, en la **Pauta de Observación** de la residencia, con el detalle de las áreas y dimensiones a registrar, la cual incluye entre otros aspectos:

- ❖ Cumplimiento de la programación de actividades.
- ❖ Descripción de interacciones y dinámicas entre los NNA y entre los NNA y los funcionarios durante la actividad.
- ❖ Participantes presentes durante el desarrollo de la actividad.
- ❖ Condiciones físicas y materiales durante el desarrollo de la actividad.
- ❖ Abordaje de situaciones críticas, si las hubiera.

Para evitar retrasos innecesarios en el análisis de la información, es importante que la redacción inicial de las observaciones registradas en las **Pautas de campo** sea clara, metódica y exhaustiva. Esto implica que cada miembro se comprometa a escribirlas durante la visita o lo antes posible, de modo que no olvide información y que respalde las observaciones con referencia a fuentes de información y/o evidencia complementaria. Según lo acordado en la preparación de la visita, se podrán utilizar grabadoras de voz para registrar observaciones importantes de forma más rápida. Con el fin de registrar esta información, se podrán tomar fotografías de las dependencias visitadas, nunca fotografiando a algún NNA, especialmente su rostro.

## 8. Entrevistas y grupos focales

Los encargados destinados para la aplicación de las entrevistas deberán proceder a su realización siguiendo los criterios de selección de las personas estipulados en la Ficha de decisiones metodológicas de la visita y conduciendo las conversaciones a partir de las Pautas de Entrevista respectivas.

### *Consideraciones generales sobre la aplicación de entrevistas*

Todas las conversaciones, sean formales o informales, con NNA y el personal de la residencia, constituyen la base del proceso de documentación que informa al CPT. Debido a que son instancias potencialmente sensibles y delicadas, resulta necesario mencionar algunas consideraciones generales.

En primer lugar, el equipo debe obligatoriamente aplicar el Consentimiento informado (en caso de adultos) o Asentimiento informado (en caso de NNA) antes de iniciar las entrevistas.

Además, los miembros del equipo de visita deben procurar ganar la confianza de los/las entrevistados/as, deteniéndose en la importancia de presentarse a sí mismos y al mecanismo de visita como tal. Deben explicar claramente por qué están ahí, qué es lo que pueden o no pueden hacer y la naturaleza confidencial de las conversaciones que sostengan. En la misma línea, los miembros del equipo de visita deben también dejar espacio para permitir que los/las entrevistados/as se sientan en confianza de expresar sus pensamientos y preocupaciones en forma espontánea. Esto último implica que, aún cuando existan formularios o pautas que buscan estructurar la conversación, los miembros del equipo deben tener la habilidad para no aplicarlos de forma rígida, ya que se busca no reproducir la lógica o prácticas de un interrogatorio, que puede sembrar suspicacias en los/las entrevistados/as.

Otro punto importante es que los miembros del equipo de visita deben asegurar aproximarse a los y las entrevistadas con un **lenguaje claro, simple y entendible**. A la vez, deben procurar expresarse de tal forma de no influenciar o limitar las respuestas.

Respecto del uso de **grabadoras de voz** durante las entrevistas, se debe tomar en consideración lo previamente definido en la preparación de la visita. Sin perjuicio de ello, se debe tener la flexibilidad suficiente para decidir no utilizarlas si la persona entrevistada no se siente cómoda o si el/la entrevistador/a percibe que puede afectar su seguridad o la confianza de la persona para hablar. Se deberán seguir todos los principios de entrevistas para poblaciones específicas detallados en los Consentimientos Informados de las entrevistas.

En caso de que se requiera de un **intérprete**, el equipo de visita debe cuidar de que éste no se involucre en la conversación. Se le debe recordar al intérprete su deber relativo a la confidencialidad.

Un aspecto contextual que no puede pasarse por alto es el **lugar de aplicación** de los instrumentos, debido a que éste influenciará la actitud de la persona entrevistada. Siempre que sea posible, el equipo de visita debe evaluar la posibilidad de entrevistar personas en privado, ya que esto permite a las personas hablar francamente y sin temor a represalias. Aunque es previsible que la aplicación de instrumentos no siempre se lleve a cabo fuera de la vista del personal del establecimiento, debe sostenerse siempre fuera toda posibilidad de escucha de los mismos. Se debe evitar cualquier lugar en el cual se relacione al equipo de visita con el personal del establecimiento a los ojos de los NNA (por ejemplo, oficinas administrativas). El equipo de visita no debe sentirse obligado a conducir la entrevista en un lugar preparado por el personal de la residencia. Las dependencias más *neutrales* de la residencia –salas de visita, biblioteca, dormitorios– son lugares posibles. **Un punto importante es que en el caso de los NNA un espacio abierto (como patio o jardín) no es adecuado ya que es muy difícil que atiendan a lo que se les va a decir**. La opinión de la persona con quién se sostiene la conversación también debe tomarse en consideración para la selección del lugar de aplicación de cualquier instrumento. Los miembros del equipo de visita deben tratar de identificar el lugar que evite escuchas indebidas. **Es importante asegurarse de que en el lugar donde se entreviste a los NNA no haya gente circulando, especialmente funcionarios**. Además, procurar que los cuestionarios a funcionarios sean completados en un lugar lejano del donde se aplica el instrumento a los NNA. Se debe tener especial precaución también con la escucha de parte de otros NNA ya que esto también puede afectar la seguridad del/la entrevistado/a.

Respecto al **momento para aplicar los instrumentos**, se sugiere evitar llevar a cabo las **actividades grupales e individuales en los momentos en que haya visitas familiares** en el Centro o cuando los NNA están participando en alguna actividad recreativa.

Es importante que una vez definidos, **todo el equipo de visita tenga claros los objetivos específicos definidos y procure ceñirse a ellos durante el terreno**, en otras palabras, debe evitar expandir los temas de cobertura a menos que sea estrictamente necesario, ya que esto podría entorpecer la planificación del programa de visita (CJJI, 2014).

#### *Consideraciones específicas sobre la aplicación de entrevistas a NNA*

En las visitas interesa, prioritariamente, recoger las vivencias y opiniones de los NNA, para lo cual se sugiere aplicar entrevistas a aquellos NNA que deseen voluntariamente participar. Es fundamental destacar que si durante estas instancias, o en cualquier otro momento de la visita, algún NNA se muestra afectado emocionalmente y/o presenta alteraciones conductuales, el equipo de visita deberá actuar conforme a lo establecido en el “Protocolo de Contención Emocional y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA”.

Las entrevistas corresponden a entrevistas individuales semiestructuradas con aquellos NNA que manifiesten su deseo de hacerlo, ya sea de manera espontánea o partir de la invitación del equipo de profesionales visitantes. Estas entrevistas serán realizadas prioritariamente por profesionales de la psicología y/o trabajo social, sin perjuicio de que pudiera acompañarla o realizarla otro profesional del equipo, de ser necesario, siempre y cuando cuente con conocimientos y experiencia en intervención con NNA.

Las entrevistas se deberán realizar de acuerdo a lo establecido en el “Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Residencias de Protección y Centros de Privación de Libertad”. En este documento se explican los criterios de selección, elegibilidad y exclusión de los NNA, entre otros elementos. El equipo de profesionales visitantes deberá tener en cuenta las necesidades de comunicación específicas de cada NNA, debiendo solicitar asistencia técnica especializada en caso de ser necesario, incentivando la expresión de los NNA por diversos medios.

**Cada entrevista deberá contar con la autorización explícita del NNA participante**, lo que deberá quedar debidamente registrado en el “**Asentimiento Informado Entrevista NNA**”<sup>13</sup>. De la misma manera, la entrevista se deberá realizar de acuerdo a la “Pauta de Entrevista NNA”, previamente elaborada para cada visita por la profesional encargada de la ejecución de las entrevistas.

Las entrevistas serán registradas por escrito, o mediante grabación de audio, **debiendo consultar la preferencia al NNA entrevistado**. La información deberá quedar registrada en la “Ficha de Sistematización de Entrevistas a NNA”.

Si durante el desarrollo de las entrevistas, o en algún otro momento de la visita, el profesional o el equipo de profesionales visitantes toma conocimiento de que algún NNA presenta una lesión visible producto de alguna vulneración de derechos, se podrá tomar, de manera excepcional, **registro fotográfico de dichas lesiones, para lo cual se deberá explicar de manera clara al NNA la razón de esto y se le deberá pedir su expresa autorización mediante el “Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA”**. Estas fotografías deberán ser tomadas en el espacio destinado a las entrevistas individuales, garantizando la privacidad y el adecuado resguardo y seguridad del NNA. **Las fotografías solamente podrán ser usadas como evidencia, en el marco de las acciones judiciales que correspondan.**

#### *Consideraciones sobre las dinámicas grupales y grupos focales*

Para las dinámicas grupales y grupos focales se deben tener las siguientes consideraciones (basadas en lo propuesto por el INDH en Misión SENAME, 2017):

- ❖ **Cercanía.** Se deberá generar un ambiente de cordialidad y cercanía con los NNA, invitándolos a participar de las dinámicas y actividades. Es importante utilizar un lenguaje cercano, cálido, amable y sin tecnicismos.
- ❖ **Sensibilidad, empatía y flexibilidad.** Tener la capacidad para leer las situaciones que se van dando, sobre todo si alguien se siente incómodo/a o no quiere participar, proponiendo alternativas individuales o cambiando las actividades inicialmente acordadas.
- ❖ **Voluntariedad.** No obligar, bajo ninguna circunstancia, a participar en las actividades grupales, proponiendo una alternativa que se ajuste a las necesidades manifestadas (observar, pintar, leer, etc.), y dejando en libertad de acción a quienes no desean estar en el grupo.
- ❖ **Participación e inclusión.** Dar igualdad de oportunidades e incluir a los NNA que puedan tener diferentes herramientas sociales o psicomotoras en las actividades; o bien, para abordar las reacciones

---

<sup>13</sup> Se contemplan dos tipos de Asentimientos Informados para NNA. Uno de ellos corresponde a una versión simplificada para utilizar con NNA pequeños y/o NNA que presentan alguna discapacidad.

propias de la adolescencia. Motivar e integrar serán elementos fundamentales en el trabajo grupal, por ejemplo, haciendo preguntas que fomenten el diálogo, reforzar ideas y construir visiones en conjunto (sobre todo con adolescentes).

- ❖ **Cooperación.** Estar atentos/as a las necesidades de ayuda de los NNA durante las actividades, ya sea desde los adultos/as como de sus pares.
- ❖ **Contención.** Estar alerta a las necesidades de NNA, quienes en ocasiones podrían no tener la capacidad de autorregularse por la intensidad de sus emociones, sobre todo en grupos de NNA vulnerados. Ante esto se debe mantener una actitud de calma, interés y transmitir seguridad, para que puedan dar curso a sus emociones y ser contenidos/as por la persona más apropiada del equipo.
- ❖ **Escucha activa.** Escuchar atentamente a los NNA en los espacios que se les dé para participar, respetando sus tiempos, sin interrumpir ni terminar frases, aceptando y acogiendo sus emociones, sin interpretar o aconsejar, etc.
- ❖ **No predisposición.** Ser conscientes de las señales que damos (tonos de voz, lenguaje corporal, etc.). Las posibles reacciones de los NNA no debe significar preconcebir situaciones o prejuizar.
- ❖ **Apertura a compartir.** Tener una actitud abierta a compartir las propias vivencias, generando una relación transversal de confianza y no de superioridad o poder. Esto es importante sobre todo con los/as adolescentes.
- ❖ **No generación de expectativas.** Tener consciencia del rol que se tiene y no actuar más allá de las funciones asignadas. En ocasiones los NNA pueden pedir que actuemos de manera directa en la resolución de su situación, sin embargo, es relevante no generar expectativas o compromisos en asuntos que no están a nuestro alcance.
- ❖ **Cuidado y precaución en el contacto físico.** Las reacciones de los NNA institucionalizados puede demandar la contención a través del contacto físico, ante lo cual se debe tener especial precaución, sobre todo por el rol transitorio que cumpliremos, la no generación de expectativas, las edades y desarrollo sexual en adolescentes, y la necesidad de atención a todo el grupo y no individualmente.

Con todo, es importante recalcar que los NNA deben sentir los espacios grupales como momentos de distensión, y no sentirse inspeccionados.

#### *Consideraciones específicas sobre la Entrevista al Director/a*

Se recomienda que la entrevista al Director/a del establecimiento sea de carácter abierta y que se pida a la autoridad su opinión respecto de las siguientes cuestiones:

- ❖ las condiciones de la residencia y las personas a su cargo;
- ❖ cualquier aspecto problemático de estas condiciones o problemas más recurrentes y sus causas;
- ❖ sus propuestas para hacer mejoras;
- ❖ sus principales desafíos como autoridad del establecimiento.

Se sugiere que, al final de la entrevista al Director/a, se mencione que, luego de ese día de visita se le hará llegar un link con la Encuesta.

#### *Consideraciones específicas sobre la Encuesta Institucional*

La Encuesta Institucional tiene como objetivo recolectar información detallada del centro en dimensiones como: gestión de personal, dotación de personal, capacitaciones, enfoques de intervención, planificación de rutinas, normativas y protocolos internos. Esta deberá ser autocompletada por el Director del Establecimiento. Las materias que se abordarán y las preguntas específicas deben ser adaptadas por el equipo de visita, considerando la información que se solicitará in situ, de manera que no se dupliquen requerimientos. Se sugiere que el encargado/a de visita sea quien envíe directamente esta Encuesta una

vez finalizado el primer día de visita. Esta Encuesta debe ser completada por el Director/a de la residencia y entregada en el plazo que el equipo estipule para ello. Puede ser al final de la conducción de la visita para dar tiempo de recopilar la información. Para generar confianza respecto del uso que se hará de la información, esta Encuesta deberá contar con la siguiente información:

- ❖ Libreto de Presentación del CPT
- ❖ Objetivos de la solicitud
- ❖ Explicar el uso que se dará a la información recogida
- ❖ Preguntas de Encuesta Institucional

#### *Consideraciones específicas sobre las entrevistas al personal de la residencia*

Dependiendo de las características de la residencia, el equipo de visita debe estar abierto a sostener conversaciones informales con el personal, quienes podrían percibir mayor libertad para la denuncia de situaciones críticas. Es importante tener en cuenta que muchas veces el equipo de la residencia:

- ❖ No va a disponer de tiempo para las entrevistas, por lo que se debe propiciar las conversaciones informales durante el recorrido por el establecimiento.
- ❖ Pueden tener aprensiones o miedo de participar o colaborar con el CPT, por lo que se recomienda:
  - Escuchar las preguntas que puedan tener y su visión del lugar;
  - Garantizar la confidencialidad de la información;
  - Acentuar el concepto de prevención que guía al CPT, ya que puede propiciar mayor apertura por parte del personal.

Se recomienda realizar entrevistas o grupo focales tanto al personal profesional, al técnico como al de apoyo (administrativo, auxiliares, personal externo de apoyo).

#### *Consideraciones específicas sobre las entrevistas a las visitas de los NNA*

El equipo de visita no debe intervenir el horario de visitas de los NNA, sino que acordar la entrevista con las personas que visitan a los NNA (sus familiares o terceros significativos<sup>14</sup>) antes o después de la visita. En la conversación con las visitas es importante que se indague sobre todo en los siguientes aspectos:

- ❖ Evaluación del trabajo realizado por el equipo de la residencia: Trato, cercanía, confianza, experiencia de trabajo de vinculación familiar, mecanismos de comunicación con los profesionales de la residencia, entre otros. Es importante considerar que muchas veces los padres pueden establecer relaciones distantes con los equipos de intervención, por el hecho de recibir críticas y sugerencias al ejercicio de su parentalidad. Por esto se debe indagar en que los entrevistados fundamenten con ejemplos prácticos su opinión.
- ❖ Formas de comunicación con los NNA y regulación de esta comunicación por parte de la residencia (especialmente fuera del horario de visita).
- ❖ Regulación de la visita por parte de la residencia:
  - Normas y/o condiciones
  - Características: frecuencia, duración, espacio para la visita
  - Posibilidad de entrega de objetos (resulta relevante indagar si durante las visitas, los NNA pueden recibir objetos que son importantes para ellos; como fotos, recuerdos,

---

<sup>14</sup> Muchas veces los NNA no tienen relación con sus familias biológicas, pero pueden igualmente sostener relaciones cercanas con figuras o terceros significativos como ex vecinos/as, cuidadores previos, profesores, entre otros.

ropa, regalos, etc., toda vez que permiten generar un sentido de pertenencia en la residencia).

#### *Consideraciones para evitar represalias al momento de las entrevistas*

El equipo de visita debe tener especial consideración sobre la **seguridad de las personas con las que conversan**, sean éstas NNA o el personal de la residencia. Esto porque ambas poblaciones poseen un riesgo de ser sometidas a represalias o sanciones por haber brindado información. Por esto, los miembros del equipo deben respetar el principio de no causar daño y el principio de confidencialidad de los participantes o entrevistados. Entre las estrategias mitigar el riesgo de represalias durante la etapa de levantamiento de información destacan:

- ❖ Conforme el principio de no causar daños y a las circunstancias puntuales durante la visita, los miembros del equipo pueden **decidir no realizar las entrevistas** cuando considere enfrentar circunstancias inaceptables o incontrolables;
- ❖ Los miembros del equipo deben asegurarse, en la medida de lo posible, de que los entrevistados sean en todo momento conscientes de los riesgos, así como de los aspectos relativos a las cuestiones sobre el consentimiento informado y la confidencialidad, durante todas las etapas de la entrevista. En concreto, los miembros deberían preguntar a los entrevistados **si existe alguna razón por la cual no deseen ser entrevistados**. De esta manera, podrán tomar la decisión más conveniente con respecto a una posible colaboración con el equipo de visita;
- ❖ Si es que se detectan **casos de abusos graves**, el equipo de visita debe dirigirse directamente a la autoridad jerárquica superior, para no poner en riesgo de represalias a quienes proporcionaron la información. Esta estrategia debe ser usada sólo en casos serios, para evitar un daño innecesario de las relaciones de trabajo con la persona encargada del lugar;
- ❖ En cualquier caso, se considerará un **Protocolo de confidencialidad de información**, en el que se explicita que la información recogida por el mecanismo tendrá carácter reservado, toda vez que no podrán publicarse datos personales sin el consentimiento expreso de la persona involucrada.

## 9. Conversación final con la autoridad del establecimiento

Es importante terminar formalmente la visita (en día 2 de visita) con una conversación con la autoridad del establecimiento para que tenga una idea preliminar sobre los principales hallazgos de la visita y fechas estimada para la entrega de resultados del Informe de visita. **En este momento se debe dejar abierta la posibilidad de una re-visita a la residencia, pero no mencionarlo como algo seguro. El Director/a no debe saber que la revisita forma parte de la planificación.** El objetivo de la conversación final es transmitir un resumen de los resultados preliminares de la visita y los problemas específicos identificados, planteando inmediatamente los casos urgentes, sobre todo los relacionados con la prevención de la tortura y malos tratos.

En caso de que el encargado del recinto no se encuentre al momento de finalizar la visita, se sugiere hablar con la autoridad subrogante y establecer una comunicación posterior por escrito anunciando el fin de la visita y la fecha estimada de entrega del informe de visita.

#### *Consideraciones para la conversación final*

- ❖ La conversación final debe ser preparada, y el equipo completo de visita debe reunirse previamente para compartir información y discutir cuáles son los principales puntos a exponer.
- ❖ Agradecer la colaboración y disposición, recordar el envío de documentos solicitados y el plazo para ello
- ❖ La conversación final no debiera anticipar recomendaciones, ya que éstas surgirán luego del análisis de la información y discusión interna del equipo. No obstante, el equipo podrá plantear recomendaciones o sugerencias que sean urgentes, para evitar que se prolonguen situaciones o problemas lo antes posible.
- ❖ Esta instancia puede utilizarse para requerir información adicional, hablar de casos puntuales y/o solucionar dudas.
- ❖ Se debe informar a la autoridad cómo se va a dar seguimiento a la visita y decir qué se espera de él/ella en los días siguientes.

### **10. Semana intermedia: Revisión de los antecedentes recopilados (previa al Tercer día de visita)**

Se sugiere considerar una semana de análisis de la información recolectada luego de los 2 días iniciales de visita. En esta semana se debe evaluar de forma superficial pero extensiva toda la información primaria y secundaria levantada con el objetivo de identificar vacíos, información cruzada incongruente, dudas y otros aspectos que deben ser abordados durante la revisita (tercer día y/o posteriores). Este análisis permitirá determinar áreas no cubiertas o áreas que se hace necesario profundizar el tercer día de visita.

Se sugiere que, en esta semana, se decidan modificaciones importantes en relación a la necesidad de incorporar nuevos miembros al equipo de visita no contemplados previamente y poder contemplar la necesidad de especialistas en nuevas áreas de interés que puedan no haber sido previstos antes de visitar el establecimiento.

### **11. Re Visita al establecimiento (Tercer día de visita)**

Dependiendo de las definiciones anteriores, la revisita puede consistir en:

- Solicitud de información que no pudo ser recopilada
- Observación de instalaciones no visitadas (puede ser en base a la información entregada en las entrevistas realizadas)
- Entrevistas a NNA que ya fueron entrevistadas para determinar si sufrieron o no algún tipo de represalia por la conversación con el CPT
- Entrevistas a NNA que no fueron entrevistadas
- Entrevistas a personas uniformadas que ya fueron entrevistadas para determinar si la conversación con el CPT implicó algún perjuicio para ello/as
- Entrevista a personas uniformadas que no fueron entrevistadas
- Conversaciones con la autoridad

Idealmente esta revisita al establecimiento debe ser sorpresiva, es decir, **no anunciada**, y su duración debiese ser de **un día**.

*Tabla 16 - Resumen actividades Conducción de la visita*

ETAPA 2: Conducción de la visita	Actividades a realizar	Duración total
	Revisión de materiales e instrumentos de la visita	2 DÍAS
	Repaso de cronograma de visita y distribución de actividades y tareas, incluyendo pausas y reuniones de equipo.	
	Conversación con Director/a del establecimiento	
	Solicitud de información disponible del establecimiento y analizar preliminarmente la suficiencia, calidad y pertinencia de la misma.	
	Observación de instalaciones del establecimiento	
	Entrevistas y grupos focales con NNA, personal del establecimiento y visitas/familiares de éstas.	
	Conversación final con Director/a de la residencia	
	Revisión de los antecedentes recopilados (Semana intermedia)	7 DÍAS
	Re Visita al establecimiento	1 DÍA
<b>TOTAL: 10 DÍAS</b>		

#### *iv. Etapa 4: Elaboración del Informe de Visita*

Las visitas preventivas deben estar acompañadas de informes dirigidos a las autoridades encargadas, incluyendo recomendaciones para mejorar la situación y el monitoreo de su cumplimiento. **Esta fase que sigue a la visita es tan o más importante que la visita misma** (APT, 2004, p. 86).

Esta etapa de análisis de información incluye todo el trabajo de análisis de información que debe realizarse para la Elaboración del Informe de Visita del establecimiento.

#### **1. Panel de discusión de la visita**

El equipo de visita debe reunirse en un panel de discusión final, lo más pronto posible luego de concluida la visita. Se sugiere contemplar una jornada completa (de un día) para la realización de esta actividad. Este panel de discusión tiene tres objetivos principales. Primero, se busca que el equipo de visita discuta hallazgos, revise la evidencia que respalde los puntajes más bajos obtenidos por el establecimiento de acuerdo a los criterios de los niveles de logro y discuta conclusiones y recomendaciones preliminares.

Segundo, el panel es también una instancia clave y necesaria para el desahogo y la contención de los/las profesionales visitantes, aspecto esencial para el cuidado de los equipos. Cualquier necesidad individual y/o grupal identificada por el equipo debe ser comunicada al equipo central del CPT.

Por último, en esta instancia pueden comentarse observaciones y propuestas de mejora respecto a la conducción de la visita, tanto respecto a posibles ajustes metodológicos como en relación a la experiencia general del equipo. Se sugiere que el resultado de la discusión de los 3 puntos anteriores se cristalice en una minuta, para que pueda ser debidamente socializada como un documento interno del CPT.

## 2. Encuesta de retroalimentación de la visita

Se incluirá una encuesta de retroalimentación orientada a la autoridad o figura responsable del establecimiento en la que se indagará en cómo fue percibida la visita y aspectos a mejorar. Se considera que la aplicación de este instrumento puede ser clave sobre todo en la etapa de instalación del CPT, a la vez que podría dar un mensaje que reafirme la función de prevención y la disposición a diálogo que busca incentivar el CPT.

Se recomienda que el CPT elabore un *Protocolo de recepción y manejo de reclamos desde el establecimiento visitado al CPT* que pueda insumar tanto los criterios para la elaboración de esta Encuesta como el trabajo de seguimiento y el diálogo con el establecimiento visitado.

## 3. Metodología de análisis de la información recolectada

La información obtenida por los equipos de visita debe ser analizada, organizada y archivada en forma lógica, de manera que pueda analizarse de la forma más eficiente posible cuando se necesite. De lo contrario, se corre el riesgo de que sea información perdida (APT, 2004). A continuación se exponen los distintos aspectos que conforman la metodología de análisis de la información recolectada.

## 4. Análisis y triangulación de los resultados según estándares

En primer lugar, se debe realizar un análisis de **conformidad con los estándares nacionales e internacionales relevantes**<sup>15</sup>. El mecanismo de visita debe observar si los aspectos examinados están en conformidad con los estándares y tratar de explicar, al menos en parte, las causas de cualquier desviación de estos estándares. A modo de referencia para este análisis, las causas generalmente se deben a una combinación de factores, entre los que se encuentran (APT, 2004):

- ❖ Legislación nacional que no corresponde con los estándares internacionales;
- ❖ Los estándares no son aplicados o son aplicados parcialmente, debido- por ejemplo-, a que:
  - No están suficientemente desarrollados como para proporcionar un verdadero marco para el trabajo del personal a cargo de NNA;
  - La capacitación del personal es deficiente en ciertos aspectos y, como resultado, su cultura profesional varía de la de los estándares;

---

<sup>15</sup> Los estándares internacionales que se utilizarán como referencia serán los recopilados por el Área Jurídica del CPT.

- Los recursos humanos o materiales disponibles no permiten la aplicación de todos o parte de los estándares.
- ❖ Se pueden detallar también aquellos aspectos de las condiciones de la residencia que son adecuados o que reflejan mejoras positivas de la institución.

Respecto al análisis de la información solicitada al establecimiento, se debe analizar con un enfoque de derechos humanos, la legalidad de los reglamentos, procedimientos y protocolos internos de la residencia. Al mismo tiempo, se debe analizar su pertinencia y aplicación en la práctica, así como su idoneidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo esto un insumo relevante para la elaboración de recomendaciones. Además, el análisis podrá constatar si los reglamentos, procedimientos y protocolos han sido debidamente difundidos a la comunidad institucional y a los NNA allí residentes, y si los mismos se encuentran en lugares visibles, si son accesibles o si existen actividades o programas de difusión de estos.

Por último, se debe establecer un **rango de prioridades** para las áreas identificadas como problemáticas (APT, 2004):

- ❖ Enfatizar los problemas más serios;
- ❖ Identificar las áreas más sensibles de los problemas principales;
- ❖ Enfatizar los principales problemas que dan lugar a otros problemas;
- ❖ A la hora de elaborar un informe acerca de vulneraciones a los derechos humanos levantadas durante la visita a un establecimiento, el equipo debe ser especialmente cuidadoso en presentar los hallazgos previamente triangulados con todas las fuentes de información y no olvidar los principios de objetividad e imparcialidad. En este sentido, cuando el/la visitador/a no haya presenciado situaciones de maltrato (ejemplo, le dicen que la alimentación es de cierta forma pero no ha podido verla), no sólo se debe triangular la información con otras fuentes para mencionarlo como hallazgo transversal, sino adoptar una terminología adoptada que distinga claramente lo que se ha “contado” o “informado” en los relatos y lo que “es”. Asimismo, el órgano de visita debe también estar completamente seguro del resguardo de la confidencialidad de los detalles personales de los/as entrevistados, que sólo deben mencionarse con un consentimiento expreso. Asimismo, el contenido de los informes no puede poner en peligro a las personas visitadas.

En tercer lugar, la metodología específica que debe regir cualquier análisis realizado desde el CPT debe ser la **triangulación** de todas las fuentes de información para garantizar que los hallazgos de las visitas sean objetivos y sólidos (APT, 2020), incluyendo la información recopilada tanto “intramuros” como “extramuros”, desde distintas fuentes, como fotografías, notas de campo, entrevistas, entre otras. Antes de transmitir la información y recomendaciones a las autoridades superiores<sup>16</sup> y previo a extraer conclusiones, los miembros de un equipo de visita deben tomar en cuenta todas estas fuentes de información. Esto es esencial para que el órgano pueda llegar a un análisis completo de las condiciones de la residencia y emitir recomendaciones significativas y objetivas (APT, 2020). El objetivo es que, tras

---

<sup>16</sup> Lo único que debe transmitirse de manera inmediata a las autoridades y organismos querellantes son las denuncias de tortura y malos tratos, información que deberá comunicarse de manera tal que no ponga en peligro a la persona o personas involucradas en la denuncia (Ver *Protocolo de actuación ante situaciones de tortura y/o tratos crueles, inhumanos o degradantes*).

el análisis y triangulación de la información en torno a los estándares e indicadores, el órgano de visita pueda determinar, tan exhaustivamente como sea posible, el estado de las cosas en relación con las condiciones de la residencia.

#### 4.1. Cómo evaluar los recintos visitados: Niveles de logro y criterios

El análisis y triangulación de la información constituirán la evidencia en base la cual se evaluará el desempeño del establecimiento de acuerdo a indicadores de prevención de tortura y malos tratos. Se considera que establecer criterios de evaluación y niveles de logro es un elemento importante para resguardar la objetividad en el proceso de evaluación, ya que permite establecer parámetros comunes y transparenta la forma de análisis. Aun cuando la definición de estos indicadores está en proceso de construcción, desde ya es posible anticipar que como resultado de la visita se espera concluir con un nivel de logro general del establecimiento así como un nivel de logro por áreas de desempeño (por ejemplo, Área Trato, Área Condiciones materiales), replicando el quehacer de la experiencia internacional. La tabla a continuación expone los niveles de logro propuestos y los criterios generales para la evaluación de los establecimientos visitados.

Tabla 17 - Niveles de logro para evaluación de los establecimientos

Puntaje	Nivel de logro	Criterio
1	Desempeño sobresaliente	No existe evidencia de que los NNA se vean afectadas negativamente en ninguna área de evaluación. El establecimiento presenta buenas prácticas en una o más de un área de evaluación.
2	Buen desempeño	Se observan resultados positivos para la mayoría de los ámbitos evaluados. Existe evidencia de resultados adversos sólo para un número marginal de indicadores.
3	Desempeño requiere mejoras	Existe evidencia de que los NNA se ven afectadas negativamente en varias áreas o particularmente, en áreas de gran importancia para su bienestar. Si los problemas o falencias se desatienden, es probable que se vuelvan ámbitos de seria preocupación.
4	Desempeño deficiente	Existe evidencia de que los NNA se han visto seriamente afectadas por las prácticas actuales del establecimiento. Se observan deficiencias incluso en la provisión de condiciones materiales mínimas para los NNA. Se requieren acciones para remediar la situación de forma urgente.
Fuente: Elaboración propia en base a Manual de Inspección de Her Majesty's Inspectorate of Prisons (2019) y Her Majesty's Inspectorate of Probation (2020) , ambas instituciones de supervisión del sistema de ejecución de penas del Reino Unido.		

Se sugiere que el equipo de visita revise con detención la evidencia que respalde los puntajes más bajos obtenidos por el establecimiento, buscando idealmente diversas fuentes de información (triangulación) para dar sustento a la evaluación. Con este objetivo, el equipo podrá convocar a paneles o talleres de discusión internos, para agilizar los procesos de discusión y favorecer acuerdos respecto a criterios y puntajes.

## 5. Redacción del Informe de visita

El informe de visita es probablemente la herramienta más importante que un órgano de visita tiene a su disposición para proteger a los NNA y mejorar su situación. El CPT debe informar al Director/a de la residencia los resultados de sus evaluaciones sobre los lugares visitados, detallando los principales hechos y problemas encontrados durante las visitas, contemplando los contenidos mínimos y la metodología de análisis de información que deben contener estos documentos (Ver más abajo “Contenido general del Informe de visita”). Esta información deberá transmitirse idealmente por escrito. El objetivo del informe de visita es establecer y mantener una relación duradera de colaboración constructiva continua con las autoridades pertinentes a fin de trabajar en pro de la implementación de las recomendaciones y mejoras en el sistema de privación de libertad.

El informe debe ser **enviado idealmente poco tiempo después de la visita (se sugiere enviarlo dentro de las 6 semanas posteriores al último día de visita)** y estar dirigido directamente a las autoridades a cargo del lugar visitado.

De manera complementaria al informe, en particular en los casos en que se estime que la confección del informe tomará un tiempo prolongado, **se sugiere informar al establecimiento de los principales hallazgos y conclusiones de la visita a través de un Oficio previo. Este informará en términos generales, sin incluir** el detalle por área o dimensión de evaluación, el nivel de logro ni tampoco las recomendaciones concretas. El equipo de visita debe evaluar la gravedad de los problemas encontrados y, por lo tanto, la pertinencia y el nivel de urgencia o inmediatez de la transmisión de esta información a las autoridades responsables del establecimiento a través del oficio.

### 5.1. Consideraciones prácticas para la redacción del Informe

Las prácticas de elaboración de informes posteriores a las visitas podrían variar, por lo que se recomienda considerar lo siguiente:

- ❖ Escribir el esqueleto del resumen ejecutivo primero de manera que el informe sea sintético y se limite a lo más importante;
- ❖ Especificar una rúbrica de desempeño del establecimiento (HMIP, 2019);
- ❖ Se recomienda que en el informe se considere un espacio importante para aquellas dimensiones de buen desempeño, así como para destacar buenas prácticas (CJJ, 2014);

### 5.2. Contenido general del Informe

A continuación, se describen **los contenidos generales que debiese contemplar un Informe de visita**. Estos contenidos han sido elaborados a partir de las recomendaciones de documentos internacionales en la materia y de algunas determinaciones particulares de las expertas del CPT.

*Ilustración 2 - Contenido General del Informe de Visita*

## Contenido General del Informe de Visita

1. Objetivos de la visita
2. Equipo y trabajo de campo
3. Metodología
4. Resultados según niveles de logro
5. Conclusiones
6. Recomendaciones

### *Sobre (1) Objetivos, (2) Equipo de la visita y trabajo de campo y (3) Metodología*

Se deben detallar los objetivos específicos de las visitas llevadas a cabo, la composición del equipo de visita, la fecha y hora de la visita (o trabajo de campo). Respecto al trabajo de campo, también es importante especificar las dificultades, resistencia o imprevistos que se hayan experimentado al realizar la visita y que sean importantes para explicar modificaciones o brechas entre lo planificado y lo efectivamente logrado (en términos de muestra teórica/efectiva, calidad de los datos u otro). Por último, se debe exponer la metodología utilizada para el levantamiento y corroboración de la información, las muestras logradas según tipo de instrumento, así como los criterios de selección de las muestras.

### *Sobre (4) Resultados según niveles de logro*

Estos resultados deben describirse en la base a la lista de elementos o contenidos en la Pauta de Visita de cada área o espacio de la residencia y deben evaluarse **siguiendo los criterios de cada nivel de logro definidos** (Desempeño sobresaliente, Buen desempeño, Desempeño requiere mejoras, Desempeño deficiente). Los temas mínimos a abordar en el Informe son:

- Trato
- Medidas de protección
- Condiciones materiales
- Régimen y actividades
- Servicios médicos
- Personal

Para la descripción de estos resultados deben utilizarse todas las fuentes de levantamiento de la información contenidas en las actividades de la visita, incluyendo los documentos solicitados a las autoridades, los informes públicos analizados sobre el tema, las entrevistas realizadas a los diversos actores y la observación directa de las condiciones de la residencia por parte del equipo de vista.

### *Sobre (5) Conclusiones*

Se debe establecer un rango de prioridades para las áreas problemáticas que se transmitirán al establecimiento.

### *Sobre (6) Recomendaciones*

Las recomendaciones deben estar dirigidas al nivel adecuado de autoridad. En el informe de visita, las recomendaciones deben dirigirse directamente a las autoridades a cargo de la residencia, que tienen la potestad de hacer los cambios necesarios e implementar las recomendaciones (APT, 2004). Según las características del establecimiento y el contenido de los hallazgos, el equipo deberá decidir si envía el

Informe a otras personas u organismos. Esto deberá estar en consonancia con lo establecido en el *Protocolo de publicación de datos del CPT*.<sup>17</sup>

Si las causas primordiales de los problemas detectados están fuera de la competencia del/la responsable principal de la administración del lugar, los problemas pueden ser abordados en un nivel diferente y en un informe diferente (APT, 2004), o bien ser presentados en el mismo Informe de visita dirigido a todas las autoridades y organismos implicados en las causas de la persistencia de estos problemas. Considerando que muchas de las causas estructurales de la tortura y/o malos tratos a veces no dependen de las autoridades del establecimiento, el hecho de presentar en el mismo Informe de Visita los distintos niveles de responsabilidad implicados, puede ser muy positivo para el dialogo con la autoridad del establecimiento visitado.

Se deben establecer recomendaciones **medibles** y que puedan ser aplicadas en el **corto, mediano y largo plazo**, con fechas límites realistas y de forma lógica según la presentación de los problemas (APT, 2004).

El **análisis de conformidad de la información recopilada con los estándares internacionales** puede ser usado para formular recomendaciones más sustanciales y pragmáticas, en lugar de simplemente reiterar los estándares. Si bien las recomendaciones pueden sustentarse en un acuerdo con las autoridades de un lugar de detención o sus superiores jerárquicos, bajo ninguna circunstancia ello constituirá una negociación de los estándares de derechos humanos, debiendo definirse los estándares a cumplir para luego sostener un diálogo para un diseño concordado de medidas y tiempos de ejecución (CPT, 2020). Las recomendaciones son, en este sentido, una fuente y un canal para el diálogo persuasivo.

De acuerdo a la experiencia internacional, las **recomendaciones** deben ser (Criminal Justice Joint Inspection, 2014):

- Realistas, viables, pertinentes y específicas. No pueden ser generales ya que su sentido principal es la eficacia en el cambio de las prácticas y evitar su incumplimiento
- Limitadas en número;
- Enfocadas en los temas importantes, idealmente cada tema debiera concluir en una recomendación;
- Evitar simplemente proponer que continúe la actividad existente;
- Estar escritas de manera que el lector pueda entenderlos sin tener que referirse al texto principal en el informe.
- Proponer soluciones originales a ciertos problemas e incluso contribuir al desarrollo de los estándares
- Tomar en cuenta sus costos presupuestarios, no para evitar hacerlas, sino para entender cómo hacerle seguimiento.

De ser necesario, las recomendaciones deben incluir modificaciones legales, considerando que éstas son un estándar de prevención. En estos casos, el CPT deberá levantar casos que configuren evidencia y experiencia para nuevas leyes o normas reglamentarias. En cada instancia se debe citar el Artículo 12 de la Ley 21.154 que establece el deber de colaboración de las autoridades, quienes “*deberán considerar las recomendaciones e informes*” del CPT (CPT, 2020).

---

<sup>17</sup> Este Protocolo debe estar elaborado por las Expertas del CPT previo a la realización de cualquier visita.

Tabla 18 - Resumen actividades de Elaboración de Informe de Visita

<b>ETAPA 3:</b> <b>Elaboración</b> <b>Informe de</b> <b>Visita</b>	<b>Actividades a realizar</b>	<b>Duración</b>
	Panel de discusión de la visita	2 DÍAS
	Enviar Encuesta de retroalimentación de la visita	
	Análisis y triangulación de los resultados según estándares	6 SEMANAS (42 DÍAS)
	Redacción del Informe de visita	
	<b>TOTAL: 44 DÍAS</b>	

## v. *Etapa 5: Seguimiento de la visita*

El objetivo principal del monitoreo de las residencias de protección es alentar a las autoridades a realizar mejoras en el trato de los NNA y sus condiciones de vida. En este sentido, las visitas a las residencias y sus informes son sólo uno de los medios para lograr este objetivo; el seguimiento de la implementación de las recomendaciones emitidas podría ser el paso más importante de las visitas (APT, 2004, pp. 92–93).

Esta última etapa incluye la metodología que debiera llevarse a cabo para el seguimiento de la visita. Se deberá decidir un encargado de hacer el seguimiento de la implementación de las recomendaciones al establecimiento visitado.

Este seguimiento debe contemplar:

- ❖ Analizar la actitud, reacción y respuesta de quienes reciben los informes. Las autoridades tienen el deber de reaccionar al informe y entrar en diálogo con el mecanismo de visita sobre las recomendaciones y su posible implementación. Ver *Protocolo de recepción y manejo de reclamos desde el establecimiento visitado al CPT*.
- ❖ Se debe brindar un tiempo razonable para que las autoridades tomen posición en relación a cualquier crítica o recomendación realizada.
- ❖ Verificar en las visitas subsiguientes si las respuestas oficiales corresponden a la situación en el terreno y si se ha tomado alguna medida o acción.
- ❖ Buscar otras formas de ejercer presión para la implementación de mejoras que no han sido tomadas en cuenta, tales como el acercamiento a los legisladores, sociedad civil, los medios de comunicación y las organizaciones internacionales. (APT, 2004, pp. 92–93).

Algunos Mecanismos van más allá del monitoreo y elaboración de informes y dan seguimiento a sus observaciones a través de **acciones de seguimiento fuera del proceso de monitoreo**, brindando, por ejemplo, ayuda legal en casos individuales, ayuda humanitaria y desarrollo de capacitaciones para el personal y los detenidos (APT, 2004). En algunos países, y acorde al mandato que señala el OPCAT para los MNPT, el seguimiento incluye también la revisión de la legislación nacional<sup>18</sup>. Este tipo de acciones deberán ser acordadas por todo el CPT, incluyendo al equipo de visita.

### 6.1. Plan de seguimiento

El **plan de seguimiento** comprende las acciones que se planifican para mantener el diálogo con el establecimiento visitado y supervisar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones o escuchar las dificultades que pueden estar teniendo para llevarlas a cabo. Este debe confeccionarse una vez conocidos y procesados los hallazgos y conclusiones, de manera de tener una evaluación del nivel de tipo, gravedad y urgencia de las recomendaciones. Conforme esta evaluación, el plan de seguimiento puede comprender:

- Contacto periódico con la autoridad del establecimiento, ya sea telefónico, a través de video llamada o presencial. Esta comunicación tiene la finalidad de conocer la situación del centro, si han habido cambios positivos o negativos. El encargado del seguimiento deberá decidir, según

---

<sup>18</sup> En el Art. 19c del OPCAT, se establece que el mandato de los mecanismos de prevención nacional debe incluir “c) *Hacer propuestas y observaciones acerca de la legislación vigente o de los proyectos de ley en la materia.*”

los recursos, las posibilidades y la relación particular con la autoridad del establecimiento, si es preferible realizar un llamado telefónico o una reunión. Asimismo, la persona a cargo del seguimiento podrá poner en conocimiento de la autoridad denuncias u otras situaciones de las que haya tomado conocimiento y que se vinculen con las recomendaciones.

- Solicitud de informes escritos de auto reporte, respecto a la implementación de las recomendaciones o de alguna en particular.
- Reuniones con sociedad civil para conocer su parecer respecto del recinto.
- Revisión de casos
- Visitas de seguimiento limitadas a temas específicos de interés.

Considerando todos los puntos anteriores, el encargado de seguimiento deberá elaborar un **Cronograma de seguimiento de la visita**, detallando sus actividades, encargados y tiempos.

El seguimiento de las causas judiciales originadas por denuncias de tortura o maltrato levantadas durante una visita del CPT, corresponderá al INDH según lo establecido en la ley. El CPT deberá ir a visitar a las víctimas para prevenir represalias y cerciorarse de las condiciones en las que se encuentra, poniendo especial atención a las situaciones que estuvieran directamente vinculadas al contenido de su denuncia. El encargado de visita deberá decidir cada cuánto tiempo se deberá realizar este seguimiento según el caso específico.

#### *Colaboración de la Sociedad Civil para el seguimiento de las recomendaciones*

El seguimiento de las recomendaciones realizadas por el CPT forma parte importante del proceso de diálogo y colaboración con el establecimiento de privación de libertad visitado. Para cumplir esta labor, en virtud de los principios de cooperación, diálogo, eficiencia y eficacia, se propone un trabajo en colaboración con la sociedad civil organizada.

Se propone generar un sistema de trabajo en que las organizaciones de la sociedad civil informen al CPT las denuncias y situaciones de vulneración de derechos que tome conocimiento respecto el recinto visitado. Aquella información que se relacione con las áreas evaluadas en la visita, será registrada y formará parte de los insumos que se considerarán para el seguimiento.

Una vez realizada la visita al establecimiento, la persona del equipo responsable del seguimiento, tomará contacto con las OSC que formen parte del Registro de organizaciones del CPT y estén vinculadas al recinto, informándoles de la visita realizada. Esta colaboración permitirá contar con información que de otra forma no sería posible acceder respecto el establecimiento, poniendo en valor la experiencia y el contacto directo que organismos de la sociedad civil tienen con NNA en residencial de protección. Asimismo, se busca establecer un mecanismo que puedan implementarse en las diversas regiones de Chile, considerando las limitaciones de los equipo de visita del CPT a las posibilidades de descentralización que entrega este trabajo conjunto. .

Para precisar la labor de la sociedad civil y acotarla a los fines del plan de seguimiento, se sugiere que el encargado describa las áreas o dimensiones de las que se requiere obtener información acerca del establecimiento (sin necesidad de entrar en detalles de hallazgos o conclusiones). La forma de entrega de los insumos e información podrá ser a través de un formulario online dispuesto en la página, reuniones u otras que se determinen.

Es importante que el CPT establezca claramente los procesos y objetivos de trabajo con la sociedad civil, buscando evitar recibir muchísima información que no atañe a los objetivos de la visita. Esto implica que los insumos solicitados deben ser concretos y especificando claramente las áreas y dimensiones de las que se requiere información.

Se sugiere un **periodo de seguimiento de un año (12 meses)**, en el que se realicen las actividades determinadas para el seguimiento. Al cabo de este período, se evaluará el proceso y el cumplimiento de las recomendaciones, dando cierre al seguimiento. En esta evaluación debe mantenerse siempre presente que muchas veces la implementación o cumplimiento de recomendaciones realizadas por el CPT no depende de las autoridades del recinto. Este proceso de seguimiento y la evaluación final se registrará en el Informe Anual del CPT.

En el caso que al cierre del seguimiento, se estime que la situación del establecimiento requiere nuevas visitas programadas, estas deberán contemplarse en el Programa de Monitoreo del próximo año.

*Tabla 19 - Resumen actividades de Seguimiento de la visita*

<b>ETAPA 3: Seguimiento de la visita</b>	<b>Actividades a realizar</b>	<b>Duración total</b>
	Elaborar y conducir Plan de seguimiento de la implementación de las recomendaciones	12 MESES

## VI. Bibliografía

- APT. (2004). *Monitoreo de lugares de detención: Una guía práctica*. . Ginebra: Asociación para la Prevención de la Tortura.
- APT; IIDH. (2010). *El Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas: Manual para su implementación*. Instituto Interamericano de Derecho Humanos. Ginebra: Asociación de Prevención de la Tortura.
- CIDENI. (2019). *Propuesta de estándares para efectuar visitas a centros donde residen NNA* . Centro Iberoamericano de Derechos del Niño.
- CPT. (2020). *Marco Conceptual: algunas definiciones importantes*. Santiago de Chile: Comité de Experto/as del Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura y Otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Criminal Justice Joint Inspection. (2014). *Standard Methodology for Joint Thematic inspections*. HMCPSI Publication No. CP001:811.
- Defensoría de la niñez. (2020). *Protocolo de vista a niños, niñas y adolescentes*. Santiago.
- HMIP. (2019). *Inspection framework*. . London: Her Majesty's Inspectorate of Prisons.