Informe Ejecutivo[1] Área de Niñez y Adolescencia

Informe de Visita a la Residencia de Protección para la Primera Infancia (lactantes y preescolares) (RLP PER) Magallanes, Punta Arenas, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Junio de 2025

Elaborado por Francisco Maffioletti, Mª Rosario Beltrán y Nathalie Coliñir

Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención contra la Tortura (CPT-Chile) el día 20 de enero de 2025 a la Residencia de de Protección para la Primera Infancia -lactantes y preescolares- (RLP-PER) Magallanes, ubicada en Punta Arenas, Región de Magallanes y de la Antartica Chilena, ejecutada por el Organismo Colaborador Fundación *Mi Casa*. El objetivo de la visita fue evaluar los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que pudiesen afectar a las/os lactantes niñas, niños de dicho centro.

El centro cuenta con 14 plazas para albergar a lactantes, niñas/os entre 0 y 5 años, 11 meses y 29 días; al momento de la visita habían 11 niñas y niños vigentes de entre 2 y 10 años.

[1] El presente informe es una versión sintetizada sobre la metodología, hallazgos y evaluación realizada por el área de Niñez y adolescencia del CPT durante la visita. Para la obtención del informe original y las recomendaciones elaboradas a partir del mismo, se debe realizar una solicitud vía Ley de Transparencia, ingresando a la sección de Atención Ciudadana en la página web www.mnpt.cl

Metodología de la visita

La presente visita preventiva no-avisada tuvo un carácter exhaustivo y temático, en tanto incluyó la evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes en todas sus dimensiones (ver Fig. 1).

Figura 1

Dimensiones de monitoreo en recintos de Protección, área Niñez y Adolescencia, CPT Chile

1.Ingreso y Segmentación
- Ingreso
- Segmentación
- Monitoreo de intervención

2. Uso del Tiempo
- Uso del tiempo
- Preparación para el egreso y vida independiente.
- Participación

3. Contacto con el Mundo Exterior
- Familia
- Comunidad e intersector

4. Condiciones Materiales de la Custodia
- Infraestructura, Iluminación, ventilación y calefacción
- Población y alojamiento
- Prendas de vestir (ropa) y cama
- Servicios sanitarios
- Higiene y plagas
- Alimentación y agua
- Privacidad e intimidad, y Seguridad

5. Salud Física y Mental
- Acceso a prestaciones y tratamientos de salud
- Personal capacitado
- Infraestructura, equipamiento e insumos médicos
- Control y manejo de enfermedades

6. Medidas de Protección
- Acceso a información
- Mecanismos de Solicitudes y quejas
- Acceso a la justicia

7. Trato al Usuario
- Medidas de control y/o contención
- Apartamiento
- Violencia y/o delitos institucionales

8. Gestión de Personal
- Condiciones laborales
- Formación y capacitación del personal
- Gestión y organización del establecimiento

Las técnicas de levantamiento de información utilizadas en la visita fueron:

a. *Entrevistas semiestructuradas individuales a niñas, niños y funcionarias/os,*
b. *Conversaciones semiestructuradas informales con niñas, niños y funcionarias/os,*
c. *Aplicación de pauta de observación de condiciones materiales e infraestructura,*
d. *Aplicación de pauta de observación de dinámicas relacionales,*
e. *Revisión de registros (fichas, planes de intervención individual, documentos, entre otros)*
f. *Encuesta institucional estructurada de autorreporte.*

Durante la visita se entrevistó a un total de 18 participantes. Para su ejecución, se hizo uso de consentimientos y asentimientos informados sobre las condiciones de participación, tales como la voluntariedad en la participación, la grabación en audio, el anonimato para el uso de citas textuales en el informe, entre otras.

De forma posterior a la visita en terreno, y con el objetivo de complementar la información administrativa, se aplicó una encuesta institucional estructurada de auto reporte. A partir de aquello, se realizó un análisis de contenido de la información recolectada, con triangulación de la esta como estrategia de control de sesgo, así como una evaluación de logro por cada dimensión de monitoreo, en función de 5 niveles de desempeño, de acuerdo a las categorías de la siguiente tabla.

Tabla 1

Descripción de niveles de desempeño considerados en evaluación del Centro

Nivel de logro	Descripción
0 - No iniciado	**Proceso aún no iniciado**: no hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar.
1 - Insuficiente	**Proceso iniciado**: las condiciones evaluadas se encuentran por debajo de la media para alcanzar el nivel óptimo del estándar.
2 - Parcial	**Proceso en curso**: las condiciones evaluadas se encuentran a mitad de camino para el logro del estándar.
3 - Bueno	**Proceso avanzado**: las condiciones evaluadas se encuentran por sobre la media y hay pocas medidas pendientes para alcanzar el óptimo del estándar.
4 - Destacado	**Proceso terminado:** las condiciones evaluadas coinciden con el estándar.

Fuente: Elaboración propia

Por último, se elaboraron recomendaciones dirigidas a la Residencia de de Protección para la Primera Infancia -lactantes y preescolares- (RLP-PER) Magallanes, ejecutada por el Organismo Colaborador Fundación *Mi Casa* de la cual depende, al nivel central del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), y a otros actores clave, las que se encuentran disponibles en la versión completa[2] del presente informe.

[2] La cual, acorde a nuestro deber legal de reserva y evitación activa de represalias, podrá ser solicitada por los organismos interesados cuya ley también les imponga dichas obligaciones.

Hallazgos de la visita

1. Ingreso y Segmentación

En cuanto a los procesos de ingreso y segmentación, se pesquisaron aspectos positivos en la visita, siendo estos correspondientes al proceso de ingreso a la residencia, donde si bien el público objetivo corresponde a lactantes, niñas y niños de 0 a 5 años 11 meses; este se ha extendido hasta los 10 años debido a la falta de lactantes en el sistema residencial -ya que se encontrarían en FAE- y a fin de resguardarlos, ya que en la región no existiría una residencia destinada a la segunda infancia, siendo la más cercana en edad de adolescencia temprana; resultando deseable la apertura de una residencia correspondiente a ese ciclo vital, debido a las necesidades propias de la zona.

En relación a este proceso, también es relevante señalar que sería ajustado a los protocolos, dando cuenta de que en este momento se les explicaría a las/os niñas/os su situación, y las normas de la casa; destacando que en todo este proceso y a lo largo de su estancia en la residencia se les permitiría y fomentaría tener un objeto de apego -ya sea uno que traigan o uno que elijan-.

Como aspectos a mejorar, en primer lugar, se aprecia que si bien la segmentación se realiza por sexo y edad, es deseable que sean compartidas por menos personas. En segundo lugar, es importante realizar esfuerzos a nivel regional como nacional para disminuir los tiempos de permanencia, especialmente a aquellos que son mayores, debido a que se observa que son quienes presentan trayectorias más extensas en el sistema.

En tercer lugar, del monitoreo independiente, es importante que este se realice regularmente y de forma preventiva, y no solamente cuando se levantan situaciones que pudiesen constituir vulneraciones en los derechos de las/os niñas/os.

Nivel de logro: parcial.

2. Uso del Tiempo

Respecto a los procesos del uso del tiempo, para las/os niñas, niños y adolescentes, se conoció como aspectos positivos, la diferenciación de rutinas según rango etario, -según su asistencia al jardín infantil o al colegio, dependiendo de su rango etario-, lo cual incluiría actividades, horarios y comidas. En segundo lugar, se observa que todas/os los referidas/os se encuentran escolarizados, priorizando la permanencia de ellas/os en sus establecimientos de origen, a fin de mantener raíces y sentimientos de pertenencia.

Además, se identificó la existencia de varios talleres y actividades recreativas que se encuentran disponibles según la época del año; siendo deseable disponer de actividades según las necesidades y

gustos de cada una/o, con el propósito de hacerlas significativas a su persona y incorporando herramientas para su vida independiente.

De los tiempos de ocio, surge la necesidad de generar educación y capacitaciones en el uso adecuado de tecnología y redes sociales -tanto a funcionarias como a las/os niñas/os- a fin de que puedan prevenir situaciones de vulneración a sus derechos por medios digitales -*Grooming* o ESNNA-. Adicionalmente es de preocupación la generación de dinámicas de secreto y silencio debido a las implicancias que esto pudiese propiciar en cómo se relacionan las/os niñas/os con otras personas, especialmente con adultos, valorándose como un factor de riesgo de una nueva victimización.

En torno a los planes de intervención individual (PII), es necesario contar con espacios físicos acordes y óptimos, que permitan la privacidad para realizar un trabajo adecuado y ético tanto con las/os niñas/os como con sus familias.

Nivel de logro: parcial.

3. Contacto con el mundo exterior

Respecto al contacto de los niños, niñas y adolescentes con sus familiares, se reportó que no todas/os las/os niñas/os mantienen contacto con estas, por lo mismo, se conoció que algunos se encuentran en susceptibilidad de adopción. Para aquellos que sí mantienen contacto con su familia, éste sería flexible y acomodado a las necesidades y particularidades de cada grupo familiar, favoreciendo tanto el contacto presencial como virtual por medio de videollamadas o llamadas telefónicas. De las visitas, cabe señalar como preocupación la falta de un espacio cómodo, resguardado y privado donde llevar a cabo este proceso, esperándose que en la nueva ubicación de la residencia, se disponga de espacios óptimos para estos fines.

En relación al contacto con la comunidad, este se llevaría a cabo en diferentes ámbitos, siendo estos principalmente el educacional, salud, centros comunitarios y Carabineros; siendo valorados positivamente por el Centro.

Nivel de logro: parcial.

4. Condiciones materiales

Cabe señalar que los hallazgos de esta dimensión corresponden a lo observado en la visita del CPT, conociéndose que posterior a ella, la residencia se desplazó a una nueva ubicación.

De la casa visitada se pudo apreciar la falta de espacios para un adecuado desplazamiento de las/os niñas/os. Esto también ocurría al momento del descanso, existiendo solo una pieza para los más pequeños, otra para los niños mayores, y otra para las niñas mayores; siendo deseable contar con habitaciones compartidas entre un menor número de niñas/os, o bien habitaciones individuales, a fin de propiciar la privacidad y el espacio personal de cada una/o.

Igualmente resulta relevante la necesidad de que en este nuevo mobiliario se tomen ciertos resguardos y medidas de seguridad que no existían al momento de la visita del CPT, como por ejemplo, la necesidad de mallas en las ventanas, especialmente la de las habitaciones. Esto ya que se apreciaba que las ventanas quedaban a la altura de las camas de las niñas y niños, pudiendo esto generar un accidente de mayor complejidad. Como también de que los niños menores de 3 años aún duerman en cunas, siendo deseable incorporar camas ajustadas a su desarrollo evolutivo y altura.

De la alimentación esta sería realizada por minuta de nutricionista y consta de cuatro comidas diarias, más colaciones, las cuales estarían adaptadas según las necesidades y edad de cada niña y niño.

Nivel de logro: parcial.

5. Salud física y mental

En este ámbito se valora positivamente el rol de la enfermera y la vinculación constante que se ha establecido con el CESFAM Thomas Fenton, Punta Arenas, por medio de su referente de salud, lo que ha permitido y propiciado una atención oportuna y preferente para las/os niñas y niños de la residencia; como también la realización de talleres y charlas en diferentes ámbitos de la salud y desarrollo evolutivo en conjunto hacia las funcionarias, como hacia las/os propias/os referidas/os.

Como principal nudo crítico en este ámbito, se conoció la dificultad existente cuando es otra funcionaria quien debe acompañar a un niña/o a un centro de salud, ya que en dichos casos no siempre contarían con la información detallada del motivo de dicha consulta, como tampoco serían capaces posteriormente de informar los contenidos a la enfermera, perjudicando así un seguimiento preciso del caso; siendo necesario y deseable establecer mejoras en estos procedimientos.

Nivel de logro: bueno.

6. Medidas de protección

En acceso a información, si bien las/os niñas/os tendrían acceso a conocer sus procesos judiciales y a consultar por ellos, se observó una dificultad en cómo ésta es transmitida por parte de los adultos, en especial por aquellos que pertenecen a otras instituciones como lo serían el Programa Mi Abogado y especialmente Tribunales de Familia, donde existirían casos de malos tratos en estos contextos. Esto último es de suma preocupación y gravedad para el CPT, toda vez que el Poder Judicial, representado por las/los jueces de la República de Chile, deberían velar por el bienestar de las/os lactantes, niñas, niños y adolescentes, especialmente por aquellas/os que se encuentran bajo el cuidado o custodia del Estado. Debiendo primar un trato adecuado, manifestado en el cómo se les habla y la forma en la que se les entrega la información, siendo acorde a cada periodo evolutivo y según las necesidades de cada una/o de las niñas y niños.

De los mecanismos de solicitud y quejas, si bien en la residencia existiría un buzón de quejas y solicitudes, este no estaría asequible para la altura de las/os niñas/os; siendo necesario posicionarlo en un lugar donde ellas/os puedan disponer de este de manera fácil y anónima. Así también, resulta importante instaurar otros mecanismos, o adaptar el mecanismo existente, a fin de permitir la participación según su etapa de desarrollo y habilidades adquiridas -lenguaje-. Posibilitando así, la participación de niñas y niños que no han desarrollado la lectoescritura.

Nivel de logro: insuficiente.

7. Trato

En cuanto al trato entre pares este sería adecuado entre ellas y ellos; conociendo y respetando así las reglas de la casa que promueven una buena convivencia entre todas/os.

Ante ello se conoció la existencia de la utilización de "consecuencias" ante el quebrantamiento de dichas reglas, lo cual consistiría en reflexionar en sus habitaciones, situación que afectaría emocionalmente a los más pequeños, siendo necesario adaptar esto según etapa del ciclo vital y a las características particulares de cada niña o niño.

De lo anterior, también se conoció que dichas reglas también serían quebrantadas en ocasiones debido a desregulaciones emocionales y/o conductuales que pudiese estar atravesando; ante ello solo se utilizarían contenciones emocionales -por medio de desescalada verbal- y ambientales -separando al grupo-, y en ningún caso físicas o farmacológicas.

Ante dichas situaciones de desregulación, debido a las constantes supervisiones a la residencia, las funcionarias han optado por disminuir las contenciones emocionales, dejando que las/os niñas/os transiten solos por su desregulación; esto a fin de que no se malinterprete su actuar -ya que están siendo cuestionadas constantemente-, afectando ello especialmente en las necesidades emocionales, de afecto y de contención que requieren las niñas y niños en esta etapa del ciclo vital; siendo necesario llegar a puntos de acuerdo, así como la generación de protocolos de atención y trato hacia las/os referidas/os que aseguren una oportuna y adecuada atención y trato en estas situaciones de crisis.

En cuanto al trato efectuado por parte de las/los funcionarias/os, este sería identificando en general como bueno, quienes les entregarían acompañamiento y contención emocional. Sin embargo, se conoció que, en los últimos dos años, se han realizado cuatro denuncias por malos tratos o abusos a lactantes, niñas y niños; conociéndose en visita del CPT dos situaciones recientes de malos tratos en proceso de investigación.

Nivel de logro: insuficiente.

8. Gestión del personal

Si bien la residencia cuenta con una dotación completa de funcionarias, al momento de la visita del CPT, se pudo observar a un equipo fragmentado, por un lado la dirección y el equipo técnico y por otro las educadoras de trato directo; esto debido principalmente al cuestionamiento existente hacia estas últimas por parte de instituciones de monitoreo externo, debido a situaciones de posible maltrato.

Ante esta fragmentación, se suma un desgaste generalizado, lo que se establece como preocupación para el CPT, siendo importante establecer procesos de cuidado de equipo estructurales, de forma periódica y estables en el tiempo por parte de la residencia y la propia fundación Mi Casa, todo con el fin de prevenir un mayor desgaste y aumentar factores de riesgo que propicien malos tratos hacia las/os niñas y niños de la residencia.

De los procesos de capacitación, es necesario implementarlas a todo el personal de la residencia, permitiendo así la incorporación de nuevas herramientas asociadas a sus labores, y favorecer la mejora en su trabajo.

En referencia a la gestión de la residencia y especialmente a la de la dirección, esta sería valorada positivamente, no así, el rol de la fundación Mi Casa, siendo esta visualizada como lejana y centralista.

Nivel de logro: insuficiente.

9. Post Visita

El día martes 20 de mayo se realizó una retroalimentación vía online con la dirección de la residencia RLP-PR Magallanes, en ella se pudo conocer una importante mejora en las condiciones materiales y de gestión, siendo un factor protector hacia las/os lactantes, niñas y niños, siendo esto valorado positivamente por el área de Niñez y Adolescencia del CPT.

Respecto a las **condiciones materiales** la residencia se cambió de casa el día 26 de marzo del presente año, encontrándose ubicada actualmente en un barrio residencial. En esta nueva casa existirían 4 dormitorios, donde las/os lactantes, niñas y niños pueden distribuirse de mejor manera, según sus edades y necesidades. Además, ahora habría un espacio específico destinado a las visitas e intervenciones de psicopedagoga y dupla psicosocial, permitiendo esto un espacio de resguardo e intimidad.

En cuanto a la **gestión del personal**, se informó que se habrían realizado mejoras en la cantidad de funcionarias, como en la remuneración de ellas, lo cual aunado a un plan de mejora de capacitaciones; todo lo cual a generado un ambiente laboral propicio y favorable.