



**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS
DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CENTROS DE
PROTECCIÓN DE LA RED SENAME**

INFORME DE CIERRE DEL TRABAJO DE CAMPO

1 de junio de 2017

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	2
LISTA DE TABLAS	3
CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN	4
CAPÍTULO 2. NIVEL INSTITUCIONAL (CENTROS)	5
2.1 Marco muestral y muestras	5
2.1.1 Muestra general	5
2.1.2 Muestras especiales	6
2.2 Características de las muestras	7
2.2.1 Características de la muestra general	7
2.2.2 Características de la muestra de centros de discapacidad	9
2.2.3 Características de la muestra de centros de madres adolescentes	10
CAPÍTULO 3. TRABAJADORES Y TRABAJADORAS	11
3.1 Muestra	11
3.1.1 Instrumentos aplicados en centros de la muestra general	11
3.1.2 Instrumentos aplicados en centros de las muestras especiales	12
3.2 Características del personal encuestado	12
3.2.1 Características del personal encuestado en centros de la muestra general	12
3.2.2 Características del personal encuestado en centros de la muestra de discapacidad	14
3.2.3 Características del personal encuestado en centros de la muestra de madres adolescentes	16
CAPÍTULO 4. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	17
4.1 Marco muestral y muestra	17
4.2 Características de la muestra	17
CAPÍTULO 5. ACTIVACIÓN DE FICHAS DE SEGUIMIENTO DE CASOS DE MALTRATO	20
5.1 Aspectos generales	20
5.2 Datos	21
5.2.1 Fichas de seguimiento de casos activadas	21
5.2.2 Acciones del INDH	22
5.2.3 Frecuencia del maltrato	23
5.2.4 Centros críticos detectados	23
5.2.5 Maltratos individuales más graves	24
5.3 Seguimiento de las medidas de protección solicitadas	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 2-1 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda (muestra general)	6
Tabla 2-2 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda (muestras especiales)	7
Tabla 2-3 Distribución de centros visitados por región (muestra general)	7
Tabla 2-4 Distribución de centros visitados por modalidad (muestra general)	8
Tabla 2-5 Distribución de centros visitados por tipo de centro (muestra general)	8
Tabla 2-6 Distribución de centros de discapacidad visitados por región (muestra especial)	9
Tabla 2-7 Distribución de centros de discapacidad visitados por modalidad (muestra especial)	9
Tabla 2-8 Distribución de centros de discapacidad visitados por tipo de centro (muestra especial)	9
Tabla 2-9 Distribución de centros de madres adolescentes visitados por región (muestra especial)	10
Tabla 2-10 Distribución de centros de madres adolescentes visitados por modalidad (muestra especial)	10
Tabla 3-1 Distribución de instrumentos aplicados por modalidad (muestra general)	11
Tabla 3-2 Distribución de instrumentos aplicados por tipo de centro (muestras especiales)	12
Tabla 3-3 Número de instrumentos aplicados por región (muestra general)	13
Tabla 3-4 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra general)	13
Tabla 3-5 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra general)	14
Tabla 3-6 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra general)	14
Tabla 3-7 Número de instrumentos aplicados por región (muestra discapacidad)	15
Tabla 3-8 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra discapacidad)	15
Tabla 3-9 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra discapacidad)	15
Tabla 3-10 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra discapacidad)	15
Tabla 3-11 Número de instrumentos aplicados por región (muestra madres adolescentes)	16
Tabla 3-12 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)	16
Tabla 3-13 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)	16
Tabla 3-14 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)	16
Tabla 4-1 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda de NNA en la muestra general	17
Tabla 4-2 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por región (muestra general)	18
Tabla 4-3 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por sexo (muestra general)	18
Tabla 4-4 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por edad (muestra general)	19
Tabla 4-5 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por tiempo en la residencia actual (muestra general)	19
<i>Tabla 5-1 Número de fichas activadas</i>	22
<i>Tabla 5-2 Número de oficios enviados a SENAME regional, Tribunal de Familia y Ministerio Público</i>	22
<i>Tabla 5-3 Tipos de maltrato (categorías no son excluyentes)</i>	23
<i>Tabla 5-4 Cantidad de maltrato por NNA o centro</i>	23

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN

La misión de observación contempló la totalidad del territorio del país, por tal motivo se desplegaron equipos del nivel central, de las sedes regionales y profesionales de apoyo. En total y con distinta dedicación horaria, participaron más de 60 profesionales. Se requirió equipos de mayor tamaño, pues a pesar del compromiso de SENAME de entregar la información de SENAINFO, esto no se materializó. Lo anterior, obligó a realizar un sorteo para seleccionar de manera aleatoria a los NNA para aplicar el instrumento individual e implicó trabajar con la totalidad de los niños y niñas de los centros.

El grueso del trabajo de campo de la observación se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo de 2017. No obstante, durante el mes de abril se realizaron visitas a centros de la muestra donde no se había podido proceder a la observación por diversas razones (NNA de vacaciones o negativa inicial de la institución para permitir el ingreso del INDH).

En los 171 centros se aplicó el instrumento institucional y de funcionarios, y 195 de estos centros eran de NNA mayores (192 correspondientes a la muestra general y 3 CREAD fuera de la muestra), por lo que correspondía por protocolo la aplicación del instrumento individual. De estos 195 centros, en 18 casos no se aplicó el instrumento individual, debido a que no se contaba con el número mínimo de NNA para asegurar la confidencialidad.

Además, se contestaron un total de 1.173 instrumentos a funcionarios, aplicándose 7 cuestionarios en promedio por centro, lo que permite visualizar la realidad de los trabajadores y trabajadoras de los centros.

A esto, se sumó una pauta de observación completada por los equipos al finalizar el terreno en cada centro. De estas pautas se levantaron las fichas institucionales, a lo que luego se sumó la sistematización de los instrumentos institucionales y los individuales.

CAPÍTULO 2. NIVEL INSTITUCIONAL (CENTROS)

2.1 Marco muestral y muestras

La observación se realizó en un total de 171 centros en todo el país. Este total se desagrega de la siguiente forma: 151 centros de la muestra general (muestra probabilística correspondiente al 74% del total de centros del país correspondientes a lactantes y preescolares y NNA mayores); 4 centros de la muestra especial de madres adolescentes (muestra intencionada de los 9 centros de madres adolescentes que existen en todo el país); 10 centros de la muestra especial de centros de discapacidad (muestra intencionada de un total de 22 centros de este tipo que existen a nivel nacional); y 6 centros de administración directa (CREAD) que se encontraban fuera de la muestra general (su inclusión fue solicitada por la dirección del Instituto para contar con información de la totalidad de los centros de administración directa del SENAME, la cual se usará para fines comparativos, sin incluirse en los análisis generales).

A continuación, se presenta la información detallada:

2.1.1 Muestra general

El marco muestral (universo de centros de la red SENAME en el área de protección) se construyó sobre la base de la información pública disponible. Como se observa en la Tabla 2.1, a la fecha de inicio de la observación se tenía información relativa a un total de 236 centros. Este número excluye los CREAD Pudahuel y Playa Ancha, los que fueron eliminados del marco muestral debido a la solicitud del Consejo del INDH de llevar a cabo una observación especial en ellos¹. También excluye los centros especiales de discapacidad y madres adolescentes, en los cuales se trabajó con muestras intencionadas y cuya información será presentada en el siguiente apartado. De los 236 centros de este marco muestral, 9 corresponden a centros de administración directa del SENAME (CREAD) y 227 a centros administrados por organismos colaboradores (OCAS).

Sobre la base de este marco muestral, se elaboró una muestra probabilística de cerca del 74% de los centros del país, lo que corresponde a 174 centros (la información sobre el nivel de error asociado se incluirá en el capítulo metodológico del informe). Esta muestra es denominada en este

¹ La visita al CREAD Pudahuel se realizó el 31 de marzo y al CREAD Playa Ancha el 3 de abril. Ambas visitas se llevaron a cabo en conjunto con el Departamento de DDHH del Colegio Médico, a fin de añadir a la observación una focalización en dos niveles: **a) clínico:** levantar información sobre el tratamiento brindado dado a los NNA con un mayor nivel de compromiso de salud mental (síndrome de abstinencia, sintomatología depresiva o ansiosa exacerbada, referencias a carencias en los tratamientos psiquiátricos o psicológicos); y **b) prácticas institucionales:** levantar información sobre prácticas institucionales asociadas a la medicalización en los centros (información sobre el almacenaje, manipulación, administración, protocolos e indicación de los fármacos; antecedentes sobre el recurso humano asociado a dichos procesos).

informe como “muestra general”, y corresponde a una muestra probabilística de los centros de protección de lactantes y preescolares y NNA mayores. Estos 174 centros fueron visitados durante el trabajo de campo, en el marco de lo cual se pudo constatar que 21 de ellos estaban cerrados. Junto con lo anterior, otros dos centros fueron visitados, pero no cumplían con las condiciones para llevar a cabo la observación. Ello debido que uno de ellos no contaba con un lugar centralizado de administración y residencia, correspondiendo a casas individuales distribuidas en el territorio, y el otro correspondía a un albergue nocturno de NNA en situación de calle. Como resultado, la muestra lograda, es decir, el número efectivo de centros en los que se pudo llevar a cabo la observación fue de 151 centros.

Tabla 2-1 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda (muestra general)

		Marco muestral	Muestra esperada	Centros cerrados	Casos especiales *	Muestra lograda
CREAD	Mayores	6	3	0	0	3
	Lactantes y preescolares	3	2	0	0	2
OCAS	Mayores	186	137	19	2	116
	Lactantes y preescolares	41	32	2	0	30
Total		236	174	21	2	151

Nota: Los dos casos especiales corresponden a centros que fueron visitados pero que no se pudo realizar la observación debido a que: a) uno de ellos no contaba con un lugar centralizado de administración y residencia, correspondiendo a casas individuales distribuidas en el territorio; y b) el segundo correspondía a un albergue nocturno de NNA en situación de calle.

2.1.2 Muestras especiales

Como se señaló en el apartado anterior, junto con la muestra general, se trabajó con otras muestras especiales que tuvieron un carácter intencionado y no probabilístico. En el caso de los centros de discapacidad, se visitó un total de 10 de los 22 centros existentes a lo largo del país. El criterio de selección consideró representatividad regional e institucional. Por su parte, en el caso de los centros de madres adolescentes, se visitó un total de 4 de los 9 centros existentes a nivel nacional, siguiendo los mismos criterios de selección utilizados en el caso de la muestra de centros de discapacidad. Por último, se visitó la totalidad de los centros de administración directa (CREAD) que no habían sido aleatoriamente elegidos como parte de la muestra general. Estos datos se pueden observar en la Tabla 2.2.

Tabla 2-2 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda (muestras especiales)

	Marco muestral	Muestra esperada	Muestra lograda
Discapacidad	22	10	10
Madres adolescentes	9	4	4
CREAD fuera de muestra	6	6	6
Total	37	29	20

2.2 Características de las muestras

A continuación, se presentan las características de las muestras arriba señaladas, distinguiéndose por tipo de muestra.

2.2.1 Características de la muestra general

En el caso de la muestra general, la Tabla 2.3 permite apreciar que los 151 centros donde se llevó a cabo la observación se distribuyen a lo largo de todo el país, manteniendo la proporcionalidad que se observa a nivel del universo de centros. Es decir, el mayor número de centros visitados se concentró en las regiones V, VII, VIII, X y Metropolitana.

Tabla 2-3 Distribución de centros visitados por región (muestra general)

Región	Frecuencia	Porcentaje
I Región	4	2,6
II Región	6	4,0
III Región	4	2,6
IV Región	5	3,3
V Región	20	13,2
VI Región	4	2,6
VII Región	16	10,6
VIII Región	28	18,5
IX Región	13	8,6
X Región	17	11,3
XI Región	1	0,7
XII Región	2	1,3
Región Metropolitana	23	15,2
XIV Región	6	4,0
XV Región	2	1,3
Total	151	100,0

En lo que respecta a la distribución de los centros por modalidad, la Tabla 2.4 muestra que se visitó un total de 32 centros de lactantes y preescolares y 119 centros de NNA mayores. Entre los primeros, el mayor número se concentra en los centros RLP (Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares). Entre los segundos, en tanto, el mayor número se concentra en los centros RPM (Residencia de Protección para Mayores) y REM (Residencia Especializada para mayores). Estos datos están en la línea de la distribución del universo de centros.

Tabla 2-4 Distribución de centros visitados por modalidad (muestra general)

	Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
Centros de lactantes y preescolares	CLA (Centro de Diagnóstico para Lactantes)	1	0,7
	CREAD (Centro de Reparación Especializado de Administraciones Directas)	2	1,3
	CPE (Centro de Diagnóstico para Lactantes o Preescolares)	3	2,0
	RLP (Residencia de Protección para Lactantes o Preescolares)	13	8,6
	RPL (Residencia de Protección para Lactantes)	5	3,3
	RPP (Residencia de Protección para Lactantes o Preescolares)	8	5,3
Centros de mayores	CREAD (Centro de Reparación Especializado de Administraciones Directas)	3	2,0
	REN (Residencia Especializada para niños/as Inimputables)	4	2,6
	RPM (Residencia de Protección para Mayores)	60	39,7
	REM (Residencia Especializada para mayores)	48	31,8
	RSP (Residencia Especializada de protección)	4	2,6
Total de centros		151	100,0

Por último, cabe señalar que, de los 151 centros visitados, un mayoritario 43,7% corresponde a centros mixtos, mientras que un 21,9% corresponde a centros de niños y un 34,4% a centros de niñas (ver Tabla 2.5).

Tabla 2-5 Distribución de centros visitados por tipo de centro (muestra general)

Tipo de centro	Frecuencia	Porcentaje
Centros de niños	33	21,9
Centros de niñas	52	34,4
Centros mixtos	66	43,7
Total	151	100,0

2.2.2 Características de la muestra de centros de discapacidad

En el caso de los 10 centros de discapacidad visitados, la Tabla 2.6 muestra que ellos se distribuyen entre la IV región, V región, VII región y la Región Metropolitana. El mayor número de casos se encuentra en la Región Metropolitana, debido a que es en dicha región donde se ubica la mayor parte de estas residencias.

Tabla 2-6 Distribución de centros de discapacidad visitados por región (muestra especial)

Región	Frecuencia	Porcentaje
IV Región	1	10,0
V Región	2	20,0
VII Región	2	20,0
Región Metropolitana	5	50,0
Total	10	100,0

La selección de esta muestra especial consideró las tres modalidades de centros de este tipo: RDD (Residencia para niños/as con discapacidad mental discreta o moderada); RDG (Residencia para niños/as con discapacidad mental grave o profunda); y RAD (Residencia con discapacidad).

Tabla 2-7 Distribución de centros de discapacidad visitados por modalidad (muestra especial)

Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
RDD (Residencia para niños/as con discapacidad mental discreta o moderada)	2	20,0
RDG (Residencia para niños/as con discapacidad mental grave o profunda)	3	30,0
RAD (Residencia con discapacidad)	5	50,0
Total	10	100,0

Junto con la representatividad de las distintas modalidades de centros, se buscó también incluir heterogeneidad en términos de la organización por sexo, incluyéndose así centros de niños, niñas y mixtos. La distribución de la muestra lograda según este criterio se puede observar en la Tabla 2.8.

Tabla 2-8 Distribución de centros de discapacidad visitados por tipo de centro (muestra especial)

Tipo de centro	Frecuencia	Porcentaje
Centros de niños	4	40,0
Centros de niñas	2	20,0
Centros mixtos	4	40,0
Total	10	100,0

2.2.3 Características de la muestra de centros de madres adolescentes

En el caso de la muestra de centros de madres adolescentes, la Tabla 2.9 muestra que los cuatro centros visitados se distribuyen en la V región, IX región y Región Metropolitana.

Tabla 2-9 Distribución de centros de madres adolescentes visitados por región (muestra especial)

Región	Frecuencia	Porcentaje
V Región	1	25,0
IX Región	1	25,0
Región Metropolitana	2	50,0
Total	4	100,0

Por último, los cuatro centros visitados corresponden a las dos modalidades de este tipo de residencias: RMA (Residencia de Protección para Madres Adolescentes) y RPA (Residencia de Protección para Madres Adolescentes) (ver Tabla 2.10).

Tabla 2-10 Distribución de centros de madres adolescentes visitados por modalidad (muestra especial)

Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
RMA (Residencia de Protección para Madres Adolescentes)	3	75,0
RPA (Residencia de Protección para Madres Adolescentes)	1	25,0
Total	4	100,0

CAPÍTULO 3. TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

3.1 Muestra

Como se indicó, la estrategia metodológica de la observación contempló entre sus instrumentos un cuestionario auto-aplicado al personal que se desempeña en las residencias. En este caso, no se contó con información relativa al universo de personas que se desempeñan laboralmente en los centros de la red SENAME, por lo que no fue posible contar con un marco muestral que permitiera elaborar una muestra de personas a las que aplicar este instrumento. Por ello, la estrategia a seguir fue la de un censo voluntario del personal que se desempeña en los 171 centros incluidos tanto en la muestra general, como en las muestras especiales. De este modo, en cada centro visitado, se invitó a participar de la aplicación de este instrumento a todo el personal de la residencia presente al momento de la visita. Como consecuencia, esta muestra es representativa solamente de los/as trabajadores y trabajadoras presentes al momento de la visita y que aceptaron voluntariamente participar en la aplicación de este instrumento.

A continuación, se detalla en número de instrumentos aplicados en cada tipo de muestra.

3.1.1 Instrumentos aplicados en centros de la muestra general

En los centros de la muestra general, se logró aplicar un total de 1.029 instrumentos al personal presente al momento de la visita. De ellos, 90 casos corresponden a centros de administración directa (CREAD) y 939 a organismos colaboradores (OCAS). El promedio de instrumentos aplicados por centro es claramente mayor en los CREAD que en las OCAS, lo que se relaciona directamente con el mayor número de trabajadores/as de éstos en comparación a las OCAS. De este modo, el número de instrumentos aplicados en promedio en los CREAD de la muestra general es de 18-19, mientras que en las OCAS es de 6-7.²

Tabla 3-1 Distribución de instrumentos aplicados por modalidad (muestra general)

		Total de instrumentos aplicados	Promedio instrumentos aplicados por centro
CREAD	Mayores	53	18
	Lactantes y preescolares	37	19
OCAS	Mayores	731	6
	Lactantes y preescolares	208	7
Total muestra general		1.029	7

² Cabe señalar que un porcentaje mayoritario del personal presente en las residencias al momento de la visita, tanto de administración directa, como de organismos colaboradores, aceptó participar de la aplicación del instrumento. Sólo hubo un centro donde el personal no aceptó participar de la aplicación de este instrumento.

3.1.2 Instrumentos aplicados en centros de las muestras especiales

En los centros de las muestras especiales también se aplicó el instrumento al personal. Para estas muestras, la Tabla 3.2 muestra que se obtuvo un total de 52 instrumentos aplicados en el caso de los 10 centros de discapacidad visitados, 15 casos en los 4 centros de madres adolescentes, y 77 casos en los 6 CREAD fuera de la muestra. El número promedio de instrumentos por centro, en tanto, es de 5 en los centros de discapacidad, 4 en los de madres adolescentes y 19 en el caso de los CREAD.

Tabla 3-2 Distribución de instrumentos aplicados por tipo de centro (muestras especiales)

	Total instrumentos aplicados	Promedio instrumentos aplicados por centro
Muestra discapacidad	52	5
Muestra madres adolescentes	15	4
CREAD fuera de muestra	77	(12,8)19
Total	144	

3.2 Características del personal encuestado

A continuación, se presentan las características del personal encuestado, distinguiéndose por tipo de muestra.

3.2.1 Características del personal encuestado en centros de la muestra general

Siguiendo la línea de la distribución regional de los centros pertenecientes a la muestra general, el personal encuestado también se distribuye a lo largo del país, lo que se puede observar en la Tabla 3.3. En tanto, en la Tabla 3.4, se observa que casi un 80% del personal encuestado son mujeres, lo que da cuenta del alto grado de feminización de la fuerza de trabajo que se desempeña en estas residencias. Así mismo, la Tabla 3.5 muestra la distribución por edad del personal encuestado, mientras que la Tabla 3.6 muestra su distribución según tipo de cargo desempeñado (educadores/as de trato directo, equipo técnico y administrativos).

Tabla 3-3 Número de instrumentos aplicados por región (muestra general)

Región	Frecuencia	Porcentaje
I Región	31	3,0
II Región	52	5,1
III Región	28	2,7
IV Región	21	2,0
V Región	84	8,2
VI Región	15	1,5
VII Región	87	8,5
VIII Región	246	23,9
IX Región	107	10,4
X Región	119	11,6
XI Región	5	0,5
XII Región	15	1,5
Región Metropolitana	175	17,0
XIV Región	25	2,4
XV Región	19	1,8
Total	1.029	100,0

Tabla 3-4 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra general)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombre	124	12,1	12,1
Mujer	900	87,5	87,9
Total válido	1.024	99,5	100,0
Casos perdidos	5	0,5	
Total	1.029	100,0	

Tabla 3-5 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra general)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	
Menos de 20	15	1,5	1,5
21-30	289	28,1	29,0
31-40	243	23,6	24,4
41-50	198	19,2	19,9
51-60	194	18,9	19,5
61-70	55	5,3	5,5
71-80	1	0,1	0,1
Total	995	96,7	100,0
Casos perdidos	34	3,3	
Total	1.029	100,0	

Tabla 3-6 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra general)

Cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Educador/a de trato directo	391	38,0	38,8
Equipo técnico	331	32,2	32,8
Administrativos y otros	287	27,9	28,4
Total válido	1.009	98,1	100,0
Casos perdidos	20		
Total	1.029		

3.2.2 Características del personal encuestado en centros de la muestra de discapacidad

En el caso de la muestra especial de centros de discapacidad, la Tabla 3.7 muestra el total de instrumentos aplicados por región. En tanto, en la Tabla 3.8, al igual que en la muestra general, se observa un mayoritario 90% del personal encuestado que son mujeres. Por último, la Tabla 3.9 y 3.10 muestran la distribución por edad y cargo del personal encuestado.

Tabla 3-7 Número de instrumentos aplicados por región (muestra discapacidad)

Región	Frecuencia	Porcentaje
IV Región	3	5,8
V Región	13	25,0
VII Región	16	30,8
Región Metropolitana	20	38,5
Total	52	100,0

Tabla 3-8 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra discapacidad)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombre	5	9,6	9,8
Mujer	46	88,5	90,0
Total válido	51	98	100,0
Casos perdidos	1	1,9	
Total	52	100,0	

Tabla 3-9 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra discapacidad)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18-20	1	1,9	2,0
21-30	20	38,5	40,0
31-40	12	23,1	24,0
41-50	8	15,4	16,0
51-60	4	7,7	8,0
61-70	5	9,6	10,0
Total	50	96,2	100,0
Casos perdidos	2	3,8	
Total	52	100,0	

Tabla 3-10 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra discapacidad)

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Educador/a de trato directo	15	28,8
Equipo técnico	24	46,2
Administrativos y otros	13	25,0
Total	52	100,0

3.2.3 Características del personal encuestado en centros de la muestra de madres adolescentes

En el caso de la muestra especial de madres adolescentes, las tablas presentadas a continuación muestran el total de instrumentos aplicados por región (Tabla 3.11); por sexo de la persona encuestada (Tabla 3.12); por edad de la persona encuestada (Tabla 3.13) y por cargo (Tabla 3.14).

Tabla 3-11 Número de instrumentos aplicados por región (muestra madres adolescentes)

Región	Frecuencia	Porcentaje
V Región	2	13,3
IX Región	6	40,0
Región Metropolitana	7	46,7
Total	15	100,0

Tabla 3-12 Número de instrumentos aplicados por sexo de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	0	0,0
Mujer	15	100,0
Total	15	100,0

Tabla 3-13 Número de instrumentos aplicados por edad de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
21-30	2	13,3	14,3
31-40	4	26,7	28,6
41-50	5	33,3	35,7
51-60	2	13,3	14,3
61-70	1	6,7	7,1
Total	14	93,3	100,0
Casos perdidos	1	6,7	
Total	15	100,0	

Tabla 3-14 Número de instrumentos aplicados por cargo de la persona encuestada (muestra madres adolescentes)

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Educador/a de trato directo	6	40,0
Equipo técnico	6	40,0
Administrativos y otros	3	20,0
Total	15	100,0

CAPÍTULO 4. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

4.1 Marco muestral y muestra

De los 171 centros visitados, 120 corresponden a centros de NNA mayores, en los cuales correspondía -por protocolo- la aplicación del instrumento individual. De estos 119 centros, en 18 casos no se aplicó el instrumento individual, debido a que no se contaba con el número mínimo de NNA para asegurar confidencialidad. Ello tuvo como resultado que la muestra obtenida fue menor a la muestra esperada (muestra esperada de 600 casos, correspondiente a 5 NNA por cada uno de los 120 centros). La menor muestra lograda también se explica por las mayores exigencias éticas que adoptamos en el trabajo con NNA (mayor énfasis en el carácter voluntario de la participación, identificación de perfiles de riesgo a los cuales no se les aplicaba el instrumento, establecimiento de un número mínimo de NNA por centro para asegurar confidencialidad).

En el capítulo metodológico del informe de la observación se incluirá la información del error muestral asociado a la muestra lograda, así como también un análisis de los datos perdidos (centros donde no pudo aplicarse el instrumento individual) a partir de la información institucional recabada.

Tabla 4-1 Marco muestral, muestra esperada y muestra lograda de NNA en la muestra general

Marco muestral (NNA 8-17)	Muestra esperada	Muestra lograda
2.688*	600	405

**Este dato se basa en la información levantada en la observación, a través del instrumento institucional. Incluye solamente a NNA entre 8 y 17 años, los que constituyen el marco muestral del instrumento individual.*

4.2 Características de la muestra

En concordancia con la distribución geográfica de los centros de la muestra general, los NNA que respondieron la encuesta residen en las distintas regiones del país, como se puede observar en la Tabla 4.2. Nuevamente, el mayor número de casos se concentra en las regiones con mayor población y número de residencias, es decir, V, VII, VIII, IX, X y Metropolitana.

En términos de la distribución por sexo de la población encuestada, la Tabla 4.3 muestra que la muestra lograda está compuesta por 61,7% de niñas y un 38,3% de niños. En tanto, la distribución por edad se muestra homogénea, salvo en las edades mayores (16 y 17 años) (ver Tabla 4.4).

Por último, la Tabla 4.5 muestra la distribución de la muestra según el tiempo de permanencia de NNA en la residencia actual.

Tabla 4-2 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por región (muestra general)

Región	Frecuencia	Porcentaje
I Región	10	2,5
II Región	9	2,2
III Región	6	1,5
IV Región	7	1,7
V Región	61	15,1
VI Región	9	2,2
VII Región	41	10,1
VIII Región	73	18,0
IX Región	46	11,4
X Región	58	14,3
XII Región	5	1,2
Región Metropolitana	67	16,5
XIV Región	8	2,0
XV Región	5	1,2
Total	405	100,0

**Datos sin ponderar*

Tabla 4-3 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por sexo (muestra general)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Niños	155	38,3
Niñas	250	61,7
Total	405	100

**Datos sin ponderar*

Tabla 4-4 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por edad (muestra general)

Edad	Frecuencia	Porcentaje
8	30	7,4
9	40	9,9
10	46	11,4
11	44	10,9
12	57	14,1
13	42	10,4
14	41	10,1
15	42	10,4
16	27	6,7
17	36	8,9
Total	405	100,0

*Datos sin ponderar

Tabla 4-5 Distribución de NNA que respondieron el instrumento individual por tiempo en la residencia actual (muestra general)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0 a 6 meses	97	24,0	24,1
7 a 12 meses	73	18,0	18,1
1 año a 3 años	93	23,0	23,1
4 a 6 años	72	17,8	17,9
más de 6 años	39	9,6	9,7
No sabe	29	7,2	7,2
Total válido	403	99,5	100,0
Casos perdidos	2	0,5	
Total	405	100,0	

*Datos sin ponderar

CAPÍTULO 5. ACTIVACIÓN DE FICHAS DE SEGUIMIENTO DE CASOS DE MALTRATO

5.1 Aspectos generales

En el marco de la misión de observación, se activaron fichas de seguimiento de casos, de acuerdo a lo prescrito en el Protocolo de Intervención Judicial elaborado para estos efectos.

Las fichas se generaron con ocasión del conocimiento de situaciones institucionales (centros críticos) e individuales de maltrato al interior del centro, registrándose en las mismas el tipo de maltrato, individualización del centro donde se observó el maltrato, individualización del NNA que develó el maltrato, tipo de maltrato y las acciones realizadas por el INDH (denuncias o comunicaciones a las autoridades correspondientes).

Conforme a lo establecido en el Protocolo de Intervención Judicial, el INDH accionó de la siguiente forma:

- Maltrato constitutivo de delito: denuncia al Ministerio Público, Tribunal de Familia o comunicación a la Dirección Regional de SENAME.
- Maltrato NO constitutivo de delito: denuncia al Tribunal de Familia o comunicación a la Dirección Regional de SENAME.

Para un adecuado registro de la información, se tipificaron las situaciones de maltrato conforme a las modalidades definidas por las observaciones generales N° 8³ y N° 13⁴ del Comité de los Derechos del Niño, tanto las causadas por el personal del centro como por otro NNA:

- a) Descuido o trato negligente⁵, lo que comprende el descuido físico⁶, educacional⁷, en atención médica⁸, psicológico o emocional⁹, y judicial¹⁰.

³ Comité de los Derechos del Niño, Comentario General No. 8, El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes, CRC/C/GC/8, 21 de agosto de 2006.

⁴ Comité de los Derechos del Niño, Comentario General No. 13, Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, 18 de abril de 2011.

⁵ Según el Comité se entiende por descuido no atender las necesidades físicas y psicológicas del niño, no protegerlo del peligro y no proporcionarle servicios médicos o el acceso a los servicios necesarios para ello.

⁶ Comprende la falta de protección del NNA, entre otras cosas por no vigilarlo, por no atender las situaciones de bullying o agresiones entre pares, o por desatender a sus necesidades básicas, por ejemplo de alimentación, vivienda y ropa.

⁷ No atender las situaciones de ausencia o deserción escolar.

⁸ No proporcionarle servicios médicos o el acceso a los servicios necesarios para ello.

⁹ El descuido psicológico o emocional que consiste, entre otras cosas, en la falta de apoyo emocional, y la desatención crónica del niño.

¹⁰ Consiste en no resguardar el derecho del NNA a ser oído e informado sobre el devenir de la medida protección mediante la cual se dispuso su ingreso al centro, consagrado en el artículo 12 de la Convención de los Derechos del Niño.

- b) Maltrato físico¹¹, lo que incluye apremios ilegítimos, tortura y agresiones entre NNA.
- c) Maltrato psicológico¹², lo que considera el insulto, humillación, relación perjudicial persistente con el NNA, y someterlo a régimen de incomunicación o asilamiento.
- d) Abuso o explotación sexual¹³.

5.2 Datos

5.2.1 Fichas de seguimiento de casos activadas

Respecto a las fichas de seguimiento activadas, 213 fueron individuales (que corresponden a 179 NNA) y 25 fueron institucionales.

En las fichas institucionales se registran los casos de centros críticos, esto es, residencias donde se observaron vulneraciones de derechos que responden a factores asociados al funcionamiento habitual del establecimiento visitado, tales como un descuido generalizado en la atención de los NNA; aplicación sistemática de formas de control disciplinario o contención posiblemente constitutivas de maltrato físico y/o psicológico; predominio de la violencia entre los NNA, entre otros¹⁴.

En cuanto a las fichas individuales, se registraron situaciones particulares de maltrato en perjuicio de determinados NNA. Las más graves se relacionan con presuntos actos de tortura, apremios

¹¹ El Comité incluye todas las formas de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, y todos los castigos corporales. El Comité ha definido el castigo "corporal" o "físico" como todo castigo en el que se utilice la fuerza física y que tenga por objeto causar cierto grado de dolor o malestar, aunque sea leve.

¹² Para el Comité, el concepto de violencia mental, comprendido en la expresión "perjuicio o abuso ... mental", del artículo 19.1 de la Convención de los Derechos del Niño, se describe a menudo como maltrato psicológico, abuso mental, agresión verbal y maltrato emocional, y puede consistir en:

- (i) Toda forma de relación perjudicial persistente con el niño, como hacerle creer que no vale nada, que no es amado ni querido, o que solo sirve para satisfacer las necesidades de otros;
- (ii) Asustar al niño, aterrorizarlo y amenazarlo; explotarlo y corromperlo; desdeñarlo y rechazarlo; aislarlo, ignorarlo y discriminarlo;
- (iii) Insultarlo, injurarlo, humillarlo, menospreciarlo, ridiculizarlo y herir sus sentimientos; y,
- (iv) Someterlo a un régimen de incomunicación o aislamiento.

¹³ Conforme ha expresado el Comité de Derechos del Niño, constituye abuso sexual toda actividad sexual impuesta por un adulto a un niño contra la que este tiene derecho a la protección del derecho penal. También se consideran abuso las actividades sexuales impuestas por un niño a otro si el primero es considerablemente mayor que la víctima o utiliza la fuerza, amenazas u otros medios de presión.

¹⁴ Se registraron centros en que se observó un descuido o trato negligente generalizado en la atención de los/as NNA; centros sin estructura normativa. Predomina la dinámica de la "casa tomada" por los/as NNA; centros donde prevalece la deserción escolar o ausencia de escolaridad; centros en que predomina la violencia entre NNA; centros en que se evidencia uso generalizado de contención física y farmacológica, apremios y maltrato psicológico, por funcionario/as o trabajador/as; centros con falta de personal necesario para el cuidado y atención de los NNA, que genera situación de riesgo; centros que poseen cámaras de vigilancia en habitaciones, afectando la vida privada de NNA; centros que obstaculizan las visitas a NNA sin intervención previa del Juez de Familia. La realidad de estos centros críticos fue puesta en conocimiento de la Dirección Nacional del SENAME y del Ministerio de Justicia y DDHH, mediante oficio N° 333 del INDH; y a las respectivas Direcciones regionales del SENAME y Tribunales de Familia competentes.

ilegítimos y tratos crueles, inhumanos o degradante por funcionario/as del centro, tales como castigos corporales, régimen de incomunicación, tratos humillantes, coerción e inmovilización como forma de sanción o contención¹⁵.

Tabla 5-1 Número de fichas activadas

	Número fichas
Individual	213
Institucional	25
Total	238

5.2.2 Acciones del INDH

Como se indicó, luego de activadas las fichas judiciales se solicitaron distintas medias de protección dependiendo principalmente del carácter del hecho.

Las líneas de acción que se adoptaron son las siguientes:

Casos que revisten carácter de delito

Se generó un oficio que denuncia el/los hecho/s dirigido al **Ministerio Público** para que adoptara las medidas investigativas correspondientes. En conjunto y en caso que la situación del/a NNA lo requiera, se envió un oficio al **Tribunal de Familia** competente con el objeto de adoptar medidas de protección. Asimismo, se ofició a la **Dirección Regional de SENAME** para que adoptara las medidas necesarias que permitan dar protección al NNA y detener los hechos que generan vulneración.

Casos que no revisten carácter de delito

Se generó un oficio que denuncia el/los hecho/s que produzcan la situación de riesgo dirigido al **Tribunal de Familia** competente con el objeto de adoptar medidas de protección necesarias. Asimismo, se ofició a la **Dirección Regional de SENAME** para que adopte las medidas necesarias que permitan dar protección al NNA y detener los hechos que generan la situación de riesgo.

El número de oficios enviados a SENAME regional, Tribunal de Familia y Ministerio Público se presentan en la Tabla 5.2 a continuación.

Tabla 5-2 Número de oficios enviados a SENAME regional, Tribunal de Familia y Ministerio Público

	SENAME regional	Tribunal de Familia	Ministerio Público
Individual (por NNA)	110	102	24
Institucional	20	7	1
Total	130	109	25

¹⁵ Estos maltratos fueron puestos en conocimiento de la Dirección Nacional del SENAME y del Ministerio de Justicia y DDHH, mediante oficio N° 333 del INDH; y a las respectivas Direcciones regionales del SENAME y Tribunales de Familia competentes.

5.2.3 Frecuencia del maltrato

La frecuencia de la tipología de maltrato se presenta en la Tabla 5.3 a continuación. Nótese que un NNA o centro puede presentar más de un tipo de maltrato.

Tabla 5-3 Tipos de maltrato (categorías no son excluyentes)

	Descuido o trato negligente	Maltrato físico	Abuso o explotación sexual	Maltrato mental o psicológico
Individual (por NNA)	130	82	27	60
Institucional	17	7	1	7
Total	147	89	28	67

Por último, los cuatro tipos de maltrato fueron agregados por NNA y por centro con el objetivo de tener un indicador de poli-victimización. Como se muestra en la Tabla 5.4, la mayoría de los NNA y centros presenta un tipo de maltrato.

Tabla 5-4 Cantidad de maltrato por NNA o centro

	Por NNA	Institucional
1 maltrato	90	11
2 maltratos	64	9
3 maltratos	19	1
4 maltratos	6	0
Total	179	21

5.2.4 Centros críticos detectados

Estos casos han sido comunicados a las Direcciones Regionales del SENAME respectivas, a los Tribunales de Familia competentes y/o al Ministerio Público, según corresponda; al Ministerio de Justicia y DDHH y a la Dirección Nacional de SENAME.

En algunos centros se observaron vulneraciones de derechos que responden a factores asociados al funcionamiento habitual de los establecimientos visitados, como descuido generalizado en la atención de los NNA; aplicación sistemática de formas de control disciplinario o contención posiblemente constitutivas de maltrato físico y/o psicológico; predominio de la violencia entre los NNA, entre otros.

5.2.5 Maltratos individuales más graves

Estos casos han sido comunicados a las Direcciones Regionales del SENAME respectivas, a los Tribunales de Familia competentes y/o al Ministerio Público, según corresponda; al Ministerio de Justicia y DDHH y a la Dirección Nacional de SENAME.

Se observaron situaciones particulares que podrían ser constitutivas de maltrato, en perjuicio de determinados NNA.

Las más graves se relacionan con presuntos actos de tortura, apremios ilegítimos y tratos crueles, inhumanos o degradante por funcionario/as del centro, tales como castigos corporales, régimen de incomunicación, tratos humillantes, coerción e inmovilización como forma de sanción o contención.

También se detectó a NNA con cuadros depresivos o ideación suicida sin atención médica; deserción escolar; falta de atención o cuidado negligente; entre otras situaciones preocupantes.

5.3 Seguimiento de las medidas de protección solicitadas

Se desarrolló un protocolo de seguimiento que incluye lineamientos para el seguimiento judicial llevado a cabo por los abogados/as del INDH y para el seguimiento con SENAME a cargo de los jefes de sede y los abogados/as regionales.

Además, el protocolo contempla procedimientos para re-visitas de seguimiento que pueden ser realizadas por un equipo similar al que realizó las visitas en la Observación (para los casos de fichas institucionales en que el centro presenta un funcionamiento crítico en algún aspecto), y/o por un abogado/a y un psicólogo/a (en el caso de las visitas a NNA individuales).

De este modo el protocolo comprende:

- Directrices de Seguimiento Judicial (incluye el seguimiento de medidas de protección solicitadas al Tribunal de Familia y Ministerio Público).
- Directrices de Seguimiento de Supervisión Conjunta (seguimiento de medidas de protección solicitadas a la Dirección Regional SENAME).
- Directrices de Seguimiento Individual (en casos de tortura o apremios ilegítimos denunciados al Ministerio Público y casos de bullying, ideación suicida, o no escolarización).
- Directrices de Seguimiento de Revisita.