

## **PROTOCOLO GENERAL DE VISITAS A CENTROS DE PROTECCIÓN**

### **MISIÓN DE OBSERVACIÓN SENAME**

El presente documento corresponde al protocolo general de visitas a Centros de protección de la red del Servicio Nacional de Menores (SENAME).<sup>1</sup> Estas visitas tienen por objetivo realizar un diagnóstico integral sobre la situación de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes en dichos Centros.

El protocolo se ha estructurado de la siguiente forma:

- A. Principios rectores que guían el comportamiento de los equipos en terreno.
- B. Descripción del equipo en terreno y las funciones de cada uno de sus integrantes.
- C. Herramientas y materiales de trabajo a utilizar en cada visita.
- D. Descripción de las actividades preparatorias de las visitas.
- E. Descripción de las actividades a realizar durante las visitas.
- F. Descripción de las actividades a realizar con posterioridad a las visitas.
- G. Protocolo de prensa

---

<sup>1</sup> Esta red comprende a los Centros de Administración Directa del SENAME (CREAD) y aquellos de Organismos Colaboradores Acreditados por SENAME (OCAS). Los CREAD se clasifican en: a) Mayores; que incluyen NNA mayores de seis años, pero menores de 18 años; y b) Lactantes/Pre Escolares; que incluyen niños y niñas mayores de dos días de nacidos y menores de seis años de edad. Por su parte, las OCAS de residencia se clasifican en: a) RPM o REM/PER: Residencias de protección para mayores con y sin programa

## PRINCIPIOS RECTORES

---

En las visitas a los Centros de protección, se deberán observar los siguientes principios:<sup>2</sup>

**No causar perjuicios.** Los niños, niñas y adolescentes residentes en los Centros de protección del SENAME son particularmente vulnerables. Por ello, los equipos en terreno deben tener siempre en consideración su seguridad y no tomar ninguna medida que pueda ponerlos en peligro. En particular, en caso de 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 las visitas que no son conducidas respetando la metodología y los siguientes principios básicos, pueden causar perjuicios a los niños, niñas y adolescentes residentes.

**Ejercer el buen juicio.** Los equipos en terreno deben manejar los principios y protocolos requeridos para conducir las visitas. No obstante, éstos no pueden sustituir el buen juicio personal y el criterio técnico y profesional de los integrantes de los equipos. Los integrantes de los equipos en terreno deben actuar con buen juicio en toda circunstancia.

**Respeto hacia las autoridades y el personal encargado.** Los equipos en terreno siempre deben respetar a las autoridades y funcionarios de los Centros de protección, tratando de identificar los niveles jerárquicos y responsabilidades, para estar en condiciones de abordar cualquier problema de manera adecuada. Los equipos en terreno deben también tomar en cuenta el hecho de que el personal que trabaja en estos Centros está llevando a cabo un trabajo muy demandante, con frecuencia socialmente subvaluado, y muchas veces, mal remunerado.

**Credibilidad.** Los equipos en terreno deben explicar claramente, tanto a niños, niñas y adolescentes residentes, como a los funcionarios de los Centros, los objetivos y limitaciones de la

---

<sup>2</sup> Basado en “Protocolo de Visitas a Cárceles”, Instituto Nacional de Derechos Humanos. A excepción del principio del interés superior del niño, los puntos aquí señalados fueron obtenidos del documento “Monitoreo de lugares de detención: Una Guía Práctica”, Asociación para la Prevención de la Tortura, Ginebra 2004.

observación. No deben hacer promesas que no puedan cumplir, ni realizar ninguna acción a la que no puedan darle seguimiento.

**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 equipos en terreno y de los niños, niñas y adolescentes residentes en los Centros.

Es importante que al ingreso los integrantes de los equipos en terreno muestren su identidad, utilizando su identificación institucional. Asimismo, los equipos deben respetar las reglas internas de los lugares visitados y abstenerse de introducir o sacar cualquier objeto sin el consentimiento previo de las autoridades.

En relación a la seguridad de los niños, niñas y adolescentes residentes, los equipos en terreno deben resguardar la confidencialidad de la información obtenida en la visita, de forma de no poner en riesgo a los niños, niñas y adolescentes.

**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.

**Ser sensibles.** Los equipos en terreno, particularmente en su trato con los niños, niñas y adolescentes residentes, deben ser sensibles 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 (ver Protocolo para el Manejo Psicológico en la Aplicación del Instrumento Individual).

**Ser objetivo.** Los equipos en terreno deben ser imparciales, de modo de esmerarse en registrar los hechos reales, y tratar al personal y a los niños, niñas y adolescentes, de una manera que no esté sesgada por sentimientos u opiniones preconcebidas.

**Comportarse con integridad.** Los equipos en terreno deben tratar a todos los niños, niñas y adolescentes, autoridades y personal 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.

**Interés superior del niño.** Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a que su interés superior sea la consideración primordial. Esto incluye:

- **No discriminación.** El trato a los niños, niñas y adolescentes residentes debe estar exento de todo tipo de prejuicios y discriminaciones. Los equipos en terreno deben tener especial preocupación por grupos vulnerados dentro de las residencias y tener en consideración los estándares especiales aplicables.<sup>3</sup>
- **Derecho a ser oído y expresar opiniones.** Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a expresar libremente y en sus propias palabras sus creencias, opiniones y pareceres sobre cualquier asunto, especialmente en las decisiones que le afecten, y a que esos puntos de vista sean tomados en consideración, según sus aptitudes, su edad, madurez intelectual y la evolución de su capacidad.
- **Derecho a la seguridad.** 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.

---

<sup>3</sup> Para personas LGTBI ver Principios de Yogyakarta, en especial principio 9 y “Personas LGTBI privadas de libertad: un marco de trabajo para el monitoreo preventivo”, Penal Reform International & Asociación para la Prevención de la Tortura. Para personas pertenecientes a pueblos indígenas ver Convenio 169, en especial artículo 10. Para personas con discapacidad ver Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en especial artículos 14 y 15.

## EQUIPO DE TRABAJO

---

Los equipos de terreno estarán conformados por:

Profesionales	Roles
<p>Abogado/a del INDH</p>	<p>Líder del equipo en terreno. Será el responsable del ingreso del equipo en terreno a los Centros y de la presentación de los objetivos de la observación a las autoridades del Centro. Asimismo, deberá resguardar que los profesionales encargados puedan aplicar los instrumentos con normalidad.</p> <p>Deberá comunicar a la jefatura de la sede regional o de la UJJ, cualquier obstáculo que pueda presentarse en el ingreso al centro como en la aplicación de los instrumentos.</p> <p>Deberá acompañar al profesional de las ciencias sociales externo que está a cargo de la aplicación del instrumento de observación institucional, y luego recibir los cuestionarios auto-aplicados completados por funcionarios del centro y hacerlos llegar al equipo central de coordinación de la Observación.</p> <p>Será también el responsable recibir las cartas de asentimiento informado firmadas por los NNA que respondieron la encuesta y hacerlas llegar al equipo central de coordinación de la Observación.</p> <p>De acuerdo con el protocolo de intervención judicial, será el encargado de sugerir a la jefatura de la sede regional o de la UJJ, las acciones y medidas de protección pertinentes para cada caso; y monitorear dentro de los 7 días siguientes de la visita, las condiciones de los NNA que denunciaron algún hecho constitutivo de maltrato.</p>
<p>Profesional de las ciencias sociales</p>	<p>Responsable de la aplicación del instrumento de observación institucional.</p> <p>Será también el responsable la distribución y supervisión del cuestionario</p>

externo	auto-aplicado para funcionarios del Centro y su entrega directa al abogado del INDH.
Psicólogos/as externos/as	<p>Responsable de la aplicación del instrumento individual a los niños, niñas y adolescentes residentes. Para ello, será el/la encargado/a de presentar los objetivos de la Observación al grupo de NNA que estén presentes al momento de la visita; realizar el sorteo de los participantes en las distintas actividades (ver “Protocolo para el Manejo Psicológico en la Aplicación del Instrumento Individual”); aplicar la encuesta a los NNA seleccionados y llevar a cabo las conversaciones individuales breves con otros NNA no seleccionados en la muestra (ver “Protocolo para el Manejo Psicológico en la Aplicación del Instrumento Individual”).</p> <p>Será también el responsable de la firma de la carta de asentimiento informado (para NNA que participen de la encuesta) y su entrega al abogado del INDH.</p> <p>En los casos en que se identifiquen situaciones de abuso o maltrato, será responsable de llenar la “Ficha de Seguimiento del Caso” para ser enviada al abogado del INDH.</p> <p>Para el desarrollo de estas funciones se trabajará en duplas de dos psicólogos/as externos/as, quienes serán apoyados para el trabajo grupal con NNA por los profesionales de apoyo del INDH.</p>
Profesionales de apoyo del INDH	<p>Son los encargados de apoyar y facilitar la aplicación del instrumento individual a NNA. Ello contempla las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunir a los NNA del centro en un lugar adecuado para que la dupla de psicólogos/as pueda presentar los objetivos de la Observación. Para ello solicitarán el apoyo del personal del centro al inicio de la visita, lo que implica solicitar un lugar cerrado para trabajar con los NNA (este lugar no puede ser el patio o algún otro lugar abierto)</li> </ul>

	<p>debido a que dificulta el trabajo con NNA) y pedir que reúnan a todos los NNA en dicho lugar al momento de la visita).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyarán a la dupla de psicólogos/as en el proceso de selección de los NNA a encuestar (el proceso de selección está a cargo de la dupla de psicólogos/as, y el procedimiento se señala en el “Protocolo de manejo psicológico”).</li><li>• Velarán por mantener al personal del centro alejado del lugar de trabajo con NNA. Este aspecto es fundamental para asegurar la confidencialidad de la participación de NNA en la aplicación del instrumento individual y permitir que la dupla de psicólogos/as pueda hacer su trabajo de manera adecuada. Junto con ello, deben procurar que los NNA a los que no se les está aplicando el instrumento individual no ingresen a los lugares donde se apliquen los instrumentos para no alterar el trabajo de la dupla de psicólogos/as. Para ello, se sugiere que uno de los apoyos INDH trabaje de forma más cercana con la dupla de psicólogos/as, lo cual debe ser definido al inicio de la visita.</li><li>• Realizarán actividades grupales con los NNA que no hayan sido seleccionados en la muestra (ver “Pauta de Trabajo Grupal con NNA”).</li></ul> <p>El número de profesionales de apoyo del INDH variará dependiendo del tamaño del Centro a visitar. Los Centros con un mayor número de NNA residentes contarán con un mayor número de profesionales de apoyo. En tanto, <b>los centros en los que no se aplique instrumento individual</b> (es decir, los centros de lactantes y preescolares, así como los centros especializados en discapacidad mental) <b>no contarán con la participación de apoyos INDH</b>. En estos casos, las visitas serán realizadas solamente por el abogado INDH y el profesional de las ciencias sociales externo que aplique el instrumento institucional.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## HERRAMIENTAS Y MATERIALES DE TRABAJO A UTILIZAR EN LA VISITA

---

Lista de instrumentos:

- Cuestionario a NNA (aplicado por psicólogos/as a través de un tablet).
- Cuestionario auto-aplicado a funcionarios de los centros (auto-aplicado en papel).
- Instrumento de observación institucional (aplicado por sociólogos/as a través de un tablet).

Lista de protocolos:

- Protocolo general de visita.
- Protocolo de manejo psicológico para la aplicación del Cuestionario a NNA.
- Protocolo de intervención judicial.

Lista de materiales de trabajo de los equipos de terreno:

- Tablets para la aplicación del Cuestionario a NNA y del Instrumento de observación institucional (estarán bajo la responsabilidad de los profesionales externos encargados de la aplicación de los instrumentos).
- Telémetro.
- Grabadora de audio (utilizada por psicólogos en la aplicación de la encuesta a NNA).
- Teléfono celular con conexión a internet (utilizado por el abogado y jefe del equipo de terreno).
- Formularios (en papel) del Cuestionario auto-aplicado a funcionarios de los Centros.
- Plasticina, hojas y lápices de colores para el trabajo con NNA.



## PREPARACIÓN DE LA VISITA

---

Se deben realizar las siguientes actividades para preparar la visita:

1. Los encargados de aplicar los instrumentos (psicólogos y otros profesionales de las ciencias sociales externos) deben estudiar cuidadosamente los protocolos de aplicación de los instrumentos, así como los instrumentos mismos. Cualquier tipo de duda sobre los protocolos o instrumentos debe ser resuelta antes de llevar a cabo la visita.
2. Tener claridad sobre la dirección y otra información de contacto de los Centros a visitar (previo a la visita, se entregará a los equipos de terreno una la nómina de Centros a visitar, su dirección y otra información de contacto, nombre del director/a, y número aproximado de niños, niñas y adolescentes residentes y su rango de edad).
3. El abogado del INDH debe coordinar el lugar y horario de reunión del equipo en terreno para salir a la visita. En las regiones que cuenten con sedes del INDH, el lugar de reunión será las dependencias de la sede. En el caso de la región metropolitana, el lugar de reunión será las oficinas centrales del INDH.
4. Verificar la disposición de los siguientes elementos:
  - Credenciales de funcionario del INDH.
  - Instrumento auto-aplicado para funcionarios impreso (20 copias).
  - Instrumentos individual e institucional de respaldo en caso de fallas en las herramientas tecnológicas de apoyo (2 copias de cada uno).
  - Material tecnológico de apoyo (tablets, telémetro, grabadora de audio y teléfono celular).
  - Material para actividades grupales con niños, niñas y adolescentes (actividades paralelas a la aplicación del instrumento individual).

## DESARROLLO DE LA VISITA

---

Se deben realizar las siguientes actividades durante la visita:

1. Al momento de ingresar al centro, el abogado del INDH debe solicitar ser recibido por el Director/a del Centro o la persona que lo subroga (*todo el equipo presente*). El trato con las autoridades de la residencia de protección debe ser formal y respetuoso, ya que en gran medida esto facilita una observación más ágil y eficaz.

El abogado INDH explicará los objetivos generales de la visita, su duración aproximada y la metodología que se utilizará, refiriendo que se trata de una observación simple, que incluye la realización de actividades con los niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias. Al respecto, se debe tener siempre presente que el INDH está facultado para entrar a los lugares donde se encuentre en custodia una persona por orden de una autoridad judicial y entrevistarla.

En esta primera conversación, es importante enfatizar la necesidad de hablar con los niños, niñas y adolescentes de forma privada, sin la presencia de funcionarios u otro personal del centro. Para ello, se solicitará un lugar cerrado en que se pueda realizar la actividad grupal y una conversación (aplicación de la encuesta) con distintos niños, niñas y adolescentes residentes.

Debe considerarse que esta actividad requiere de condiciones de absoluta privacidad dada la confidencialidad que requiere la temática, por lo cual no se deben aceptar aquellos espacios que no cumplan con las condiciones necesarias (porque están en pasillos, no tienen puertas, etc.) bajo ningún pretexto. **En caso de que no se pueda asegurar un espacio que garantice estas condiciones de privacidad, se suspenderá la visita.**

2. El/la psicólogo/a responsable de la aplicación del instrumento individual, en conjunto con los profesionales de apoyo llevarán a cabo la actividad grupal y la aplicación de la encuesta y otras conversaciones individuales. Las instrucciones específicas para llevar a cabo estas tareas se señalan en el “Protocolo para el Manejo Psicológico en la Aplicación del Instrumento Individual”.

3. En forma paralela, el profesional de las ciencias sociales externo, procederá, en primer lugar, a supervisar la aplicación del cuestionario (auto-aplicado) a funcionarios (a todos los y las funcionarios/s presentes y que estén dispuestos a participar). Con posterioridad, el profesional procederá a la aplicación del instrumento institucional, para lo cual deberá visitar las dependencias e instalaciones del recinto en conjunto con el abogado del INDH, y mantener conversaciones con el personal del Centro cuando ello sea necesario para recabar la información requerida en el instrumento.
4. Si los profesionales externos encargados de aplicar los instrumentos toman conocimiento de un hecho constitutivo de maltrato, deberán proceder conforme al “Protocolo de intervención judicial. Misión de observación SENAME”. Lo mismo corre para los apoyos INDH que puedan presenciar situaciones constitutivas de maltrato.
5. Conversación final con el encargado/a de la Unidad. Una vez finalizada la observación, el abogado del INDH deberá comunicar al Director/a del Centro, o la persona que lo subrogue, el término de la visita. En esta instancia podrá requerir mayor información de acuerdo a lo observado o a las entrevistas efectuadas, si lo estima pertinente.

## ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA

---

Se deben realizar las siguientes actividades con posterioridad a la visita:

1. Una vez finalizada la visita, la sede regional (o sólo el abogado regional si no la hubiere) y el equipo en terreno realizarán una reunión de cierre, para evaluar la observación del día y adoptar las medidas de corrección que sean necesarias, las que serán comunicadas al equipo central de coordinación de la Observación.
2. Los hechos constitutivos de maltrato remitidos al abogado del INDH a través de la Ficha de Seguimiento del Caso, serán tratados conforme al procedimiento regulado en el capítulo 6 del “Protocolo de intervención judicial. Misión de observación SENAME”.
3. El abogado del INDH, dentro del plazo máximo de 14 días de realizada la observación, visitará aquellos Centros donde se haya develado una situación de maltrato, a fin de verificar que los NNA del Centro no hayan sido víctimas de represalias. En este monitoreo se deberá resguardar en todo momento la seguridad de los NNA y la identidad de quienes hayan develado situaciones de maltrato.
4. Los psicólogos encargados de la aplicación del instrumento individual serán responsables de entregar al abogado del INDH los archivos de audio que respalden el trabajo realizado con cada NNA que haya sido encuestado, así como las cartas de asentimiento informado firmadas por cada participante.
5. Los profesionales de las ciencias sociales encargados de la supervisión del cuestionario auto-aplicado a funcionarios serán responsables de entregar al abogado del INDH los cuestionarios en papel completados por cada participante.
6. El abogado del INDH hará llegar los materiales anteriormente señalados (archivos de audio, cartas de asentimiento informado firmadas, y cuestionarios auto-aplicados) al equipo central de la Observación.

## PROTOCOLO DE PRENSA

---

La Misión de Observación del INDH a los centros del SENAME ha despertado el interés de la prensa. A ello contribuye el hecho de que se trata de la primera intervención real, concreta, que un organismo del Estado realiza a estos centros. El asunto además se instala en la agenda pública por las evidencias de que en estos lugares se producen graves afectaciones a los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

El inicio de la Misión de Observación, previsto para fines de enero, se producirá además a pocos días de haberse realizado la audiencia de formalización de funcionarias del SENAME por la muerte de la niña Lissette Villa. Este hecho volverá a poner en agenda las afectaciones de derechos que se producen en los centros del SENAME.

En la búsqueda de proteger los derechos de NNA y de generar un escenario favorable para la Misión de Observación, se proponen las siguientes medidas:

- La información que emane del INDH sobre su Misión de Observación será visada por el director, quien a su vez es el único vocero a nivel nacional.
- Los contactos con la prensa serán programados y monitoreados por Comunicaciones.
- Las imágenes (fotografías y videos) que sean entregados a la prensa serán producidas y/o visadas por Comunicaciones.
- Los/as integrantes de los equipos de la Misión de Observación no podrán publicar imágenes ni audios de la misma en ninguna plataforma ni cuenta personal (cláusula de confidencialidad).
- Los/as jefes regionales del INDH serán los únicos voceros y responsables de los contactos con la prensa en las ciudades donde están previstas misiones de observación. A nivel regional no pueden ser entregadas imágenes ni audios a los medios.