

Informe Anual

Derechos humanos

de niños, niñas y

adolescentes en Chile

2025



DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ

NOTA

3

Desafíos de la intervención con adolescentes en atención simultánea en protección especializada y reinserción social juvenil



Desafíos de la intervención con adolescentes en atención simultánea en protección especializada y reinserción social juvenil

Valeria Illanes Aedo — Verónica Vázquez García



SISTEMA DE GARANTÍAS Y PROTECCIÓN INTEGRAL

Con la entrada en vigor de la Ley N.º 21.430, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, se establecen una serie de obligaciones concretas para el Estado en materia de políticas públicas y servicios especializados, destinadas a asegurar el respeto, la promoción y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes. Entre dichas disposiciones, se manda a las instituciones que conforman el sistema a actuar de manera coordinada y organizada en la ejecución de acciones y la prestación de servicios.

En este contexto, se crean dos nuevos servicios: el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SNPE), cuyo objetivo es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos; y el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SNRSJ), encargado de ejecutar las medidas y sanciones contempladas en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes, con el fin de contribuir al abandono de toda conducta delictiva y a la integración social. Este último servicio considera una implementación gradual desde enero de 2024 a enero de 2026, coexistiendo en ese periodo con el Servicio Nacional de Menores (Senamer), institución que antes concentraba tanto la protección especializada como la responsabilidad penal adolescente en una misma estructura.

Dada la institucionalidad antes descrita, que cuenta con objetivos, acciones y responsabilidades diferenciadas, se derivan necesidades de trabajo coordinado bajo el paradigma de la protección integral de la niñez y adolescencia. Específicamente,

implica que adolescentes de entre 14 y 17 años puedan ser sujetos de atención de ambos servicios, lo que requiere asumir una figura administrativa de gestión de casos en simultaneidad (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 2024). Dicha simultaneidad puede presentarse bajo múltiples combinaciones en razón de las líneas de intervención involucradas (residencial o ambulatoria, tanto en protección como en reinserción social juvenil).

Esta nota temática se focalizará en adolescentes que se encuentran en residencias de protección y, a su vez, cumplen alguna medida o sanción establecida en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes. En particular, busca explorar cómo se experimenta la simultaneidad desde las perspectivas de las y los adolescentes, de los equipos de intervención residencial y de diversas instituciones vinculadas a la protección y reinserción social juvenil, así como también de los servicios especializados en la materia. El propósito es identificar y profundizar en la comprensión de los desafíos que surgen en la ejecución de los procesos de intervención, de modo de promover una atención integral y reconocer a las y los adolescentes como sujetos de derechos, con trayectorias de vida y contextos de desarrollo diversos.

DERECHOS HUMANOS EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN

Desde la perspectiva de los derechos humanos, la situación de la adolescencia en atención simultánea plantea una serie de desafíos que exigen una revisión crítica de las prácticas institucionales en los procesos de intervención. Según un estudio del Centro de Estudios Justicia y Sociedad (CJS) de la Universidad Católica y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) (2023), la intervención paralela de ambos sistemas sobre el mismo adolescente evidencia tensiones operativas, fragmentación de políticas y una escasa integración institucional que compromete seriamente el cumplimiento de los principios fundamentales establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). Entre ellos, el interés superior del niño (art. 3), el derecho a la no discriminación (art. 2), el derecho a ser escuchado y participar (art. 12), y el derecho a recibir protección especial cuando es separado de su entorno familiar (art. 20).

Entre los aspectos más críticos se identifican la limitada capacidad institucional para compartir información de manera estructurada y eficaz, las deficiencias en los protocolos, el desconocimiento o baja claridad de las metodologías y la ausencia

de canales formales de intercambio. Estos factores han generado una desarticulación que afecta de forma directa la calidad de las intervenciones sobre una población altamente vulnerable y vulnerada. Ante ello, se advierte la necesidad de una revisión profunda de las herramientas de traspaso y gestión de la información utilizadas por ambos servicios; además de la identificación de instrumentos comunes que permitirían no sólo un análisis más riguroso de las necesidades de cada adolescente, sino también la elaboración de planes de intervención ajustados que respondan a sus necesidades e interés superior.

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño en su «Observación general N.º 14» (2013, art. 3, párr. 1) establece que el interés superior del niño debe ser una consideración primordial en todos los procesos de toma de decisiones, incluida la cooperación y coordinación intersectorial. En ese sentido, es un deber general del Estado asegurar la articulación efectiva entre las instituciones públicas y privadas, los tribunales, las autoridades administrativas y los órganos legislativos que se ocupen de los niños, niñas y adolescentes o cuya acción les afecte.

Entre los aspectos más críticos se identifican la limitada capacidad institucional para compartir información de manera estructurada y eficaz, las deficiencias en los protocolos, el desconocimiento o baja claridad de las metodologías y la ausencia de canales formales de intercambio. Estos factores han generado una desarticulación que afecta de forma directa la calidad de las intervenciones sobre una población altamente vulnerable y vulnerada.

El interés superior del niño es un derecho, un principio y una norma de procedimiento, basado en una evaluación de todos los elementos del interés de uno o varios niños en una situación concreta. El objetivo del concepto «interés superior del niño» es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la CDN y el desarrollo holístico del niño, niña o adolescente (Unicef 2022, p. 5).

En su «Observación general N.º 5» (Comité de los Derechos del Niño 2003, párrs. 27-33 y 48), el Comité exhorta a los Estados a garantizar una planificación integrada, basada en datos confiables y en la cooperación intersectorial para hacer efectivo el cumplimiento de los derechos consagrados en la CDN. El organismo destaca, especialmente, la necesidad de fortalecer una coordinación efectiva entre los diferentes niveles de la administración pública y los diversos sectores de la sociedad, con el fin de garantizar la aplicación de los derechos de la niñez. Asimismo, resulta fundamental recopilar datos confiables y desagregados para evaluar el progreso en la implementación de las políticas.

En ese contexto, los procesos de intervención adquieren una relevancia crítica, especialmente, si se considera el estudio del CJS y Unicef, sobre la situación de derechos en que se encuentra la adolescencia en procesos simultáneos, y que identifica «un mayor número de ingresos a la red proteccional, mayor rezago escolar, mayor consumo de droga, y mayor probabilidad de haber estado en situación de calle» (2023, p. 121). Esta realidad fundamenta la necesidad de una intervención coordinada, especializada, continua y centrada en el abordaje integral del sujeto, alineada con el artículo 24 de la CDN, que reconoce el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, e incluye el acceso a servicios de atención preventiva, tratamiento y rehabilitación.

Otro elemento a tener en consideración al momento de garantizar los derechos de adolescentes en procesos de atención simultánea es el derecho a la no discriminación. Esto significa que la complejidad de las situaciones que enfrentan no implique separar o limitar sus derechos, especialmente en el caso de los adolescentes que interactúan con el sistema de justicia



Otro elemento a tener en consideración al momento de garantizar los derechos de adolescentes en procesos de atención simultánea es el derecho a la no discriminación. Esto significa que la complejidad de las situaciones que enfrentan no implique segregar o limitar sus derechos, especialmente en el caso de los adolescentes que interactúan con el sistema de justicia penal, en el marco del cumplimiento de una sanción o medida de la Ley N.º 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescentes.

Basados en la perspectiva del derecho internacional sobre derechos humanos, el Estado tiene la obligación de garantizar un sistema de protección integral que sea articulado, informado, coordinado, centrado en la o el adolescente y estructurado para generar espacios seguros y transformadores. En definitiva, la atención simultánea debe ser entendida desde un paradigma integral, ya que cumplir con ese estándar no es solo una meta programática, sino una exigencia jurídica, respaldada en los derechos humanos.

penal, en el marco del cumplimiento de una sanción o medida de la Ley N.º 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescentes.

Asimismo, la «Observación general N.º 24» (Comité de los Derechos del Niño 2019) es clara al señalar que las respuestas del sistema deben enfocarse en la rehabilitación y reintegración del adolescente. Es decir, que el enfoque primordial debe ser el incentivo de programas de prevención e intervención temprana que contemplen el apoyo a las familias, en particular a las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y en contextos de violencia. Los objetivos tradicionales de la justicia penal, como la represión y el castigo, deben ser sustituidos por los de rehabilitación y justicia restaurativa en el caso de adolescentes que se encuentran en conflicto con la ley penal, además del derecho a recibir un trato que promueva su reintegración, socioeducación y término de la conducta delictiva.

Lo anterior, se relaciona con los objetivos de la intervención en el sistema de protección, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la CDN, que señala la obligación de adoptar «(...) todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño» (ONU 1989, art. 39).

A lo anterior, valga agregar que en su estudio, el CJS y Unicef (2023) urgen a fortalecer la dimensión estructural de la vida residencial: normas claras, rutinas estables y procesos que promuevan la autorregulación. La falta de reglas coherentes en las residencias no solo vulnera el derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en un entorno seguro (art. 19 de la CDN),

sino que compromete su desarrollo emocional y social. La sicología del desarrollo, respaldada por la «Observación general N.º 20» (Comité de los Derechos del Niño 2016), establece que esta etapa vital requiere estructuras de apoyo estables que promuevan la autonomía progresiva mediante el establecimiento de límites y normas claras. La ausencia de rutinas y actividades estructuradas, sumada al retramiento de muchos adolescentes a espacios privados sin intervención, debilita su adherencia al proceso terapéutico y obstaculiza su recuperación. Esta situación vulnera también el derecho al juego, a la participación en la vida cultural y a la educación, protegidos en los artículos 28, 29 y 31 de la CDN y que insisten en el desarrollo integral de cada niño, niña y adolescente, más allá de su situación institucional.

Basados en la perspectiva del derecho internacional sobre derechos humanos, el Estado tiene la obligación de garantizar un sistema de protección integral que sea articulado, informado, coordinado, centrado en la o el adolescente y estructurado para generar espacios seguros y transformadores. En definitiva, la atención simultánea debe ser entendida desde un paradigma integral, ya que cumplir con ese estándar no es solo una meta programática, sino una exigencia jurídica, respaldada en los derechos humanos.

INTEGRALIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA ADOLESCENCIA

Para avanzar en el enfoque de protección integral, es clave establecer canales de comunicación fluidos y permanentes entre los distintos servicios y equipos profesionales, lo que requiere no solo voluntad institucional, sino también recursos adecuados y una cultura organizacional que valore la colaboración intersectorial.

La discusión sobre la integralidad y las representaciones sociales de la adolescencia no puede quedar en el plano teórico o normativo, sino que debe contrastarse con la realidad concreta que enfrentan los sistemas de protección y justicia juvenil.

En consonancia con ello y con el objetivo de abordar en la práctica la atención simultánea, en abril de 2024 se aprobó el Protocolo para la Gestión de Casos en Simultaneidad (Senname, SNRS 2024), suscrito entre el Senname, el SNRSJ y el SNPE.¹ Este protocolo busca asegurar la integralidad de la gestión intersectorial al articular las acciones entre los servicios, incorporar la mirada técnica local, regional y nacional e integrar los objetivos comunes para la intervención efectiva sobre los y las adolescentes.²

La aprobación de dicho protocolo es un paso relevante en la medida que podría evitar la sobreintervención, al favorecer que los procesos y procedimientos establecidos se ejecuten en función del individuo, su sistema familiar, sus redes de apoyo y sus necesidades intersectoriales y de intervención. No obstante, su efectividad dependerá en gran parte de la capacidad del Estado para implementar mecanismos de coordinación y articulación y cumplir su compromiso con una visión integral y centrada en el interés superior del adolescente.

En este marco, autores como Villalta (2021, citado en Morales Retamal 2022) y Cortés (2008) mencionan desafíos para avanzar hacia la integralidad en el diseño e implementación de las políticas públicas. Por un lado, la superación de la fragmentación del sujeto derivada de la especialización en la atención de los programas, ya sea en protección o en reinserción social

juvenil. Por otro, el cuestionamiento de la representación social de la adolescencia, que tiende a percibir a aquellos de mayor edad como menos necesitados de protección, lo que refuerza creencias limitantes sobre las etapas del ciclo vital.

Carla Villalta por ejemplo, caracteriza la protección de derechos como «un campo heterogéneo y fragmentado, donde el sentido dado a las vulneraciones de derechos o a la protección no son invariables ni homogéneos, sino que sus significados están en permanente tensión y disputa, dando forma a las políticas públicas que construyen diferentes sujetos: de protección, de cuidado, de punición, etc.» (Villalta 2021, citado en Morales Retamal 2022, pp. 143-144).

Por su parte, Cortés (2008a, p. 48) advierte que «a partir de cierta edad se produce una inversión dentro de los enfoques de derechos (...) en que la visión más compasiva sobre los problemas de la niñez cede paso a los clamores por aumentar los niveles de control social en general sobre los sujetos que ya se perciben como más grandes (por ende, menos necesitados de “protección”)). Lo anterior releva la necesidad de un cambio de paradigma, especialmente en torno a los adolescentes que han infringido la ley penal y que suelen ser concebidos «como sujetos desequilibrados, pobres, con serios problemas de adaptación y todo un historial de carencias y vulneraciones» (Cortés 2008b, p. 138).

En este sentido, la discusión sobre la integralidad y las representaciones sociales de la adolescencia no puede quedar en el plano teórico o normativo, sino que debe contrastarse con la realidad concreta que enfrentan los sistemas de protección y justicia juvenil. El propio Protocolo para la Gestión de Casos en Simultaneidad permite visibilizar las dimensiones del problema

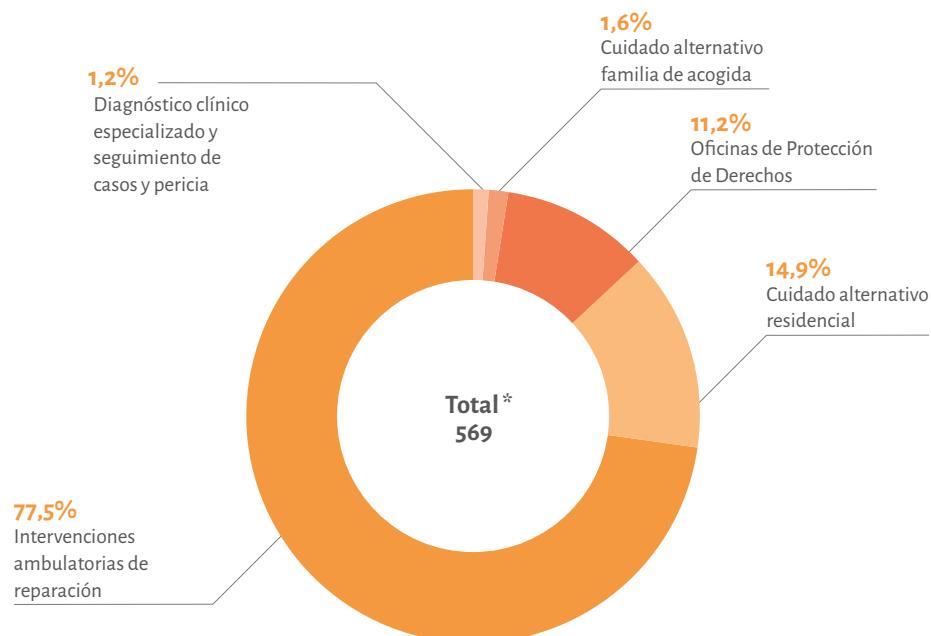
1 Cabe precisar que, al cierre de este informe, se espera la publicación de una actualización de dicho protocolo, que contempla modificaciones procedimentales que, a juicio de sus autores, se hace cargo de gran parte de las falencias identificadas en la implementación de su primera versión.

2 Para efectos de la presente nota se hace alusión mayoritariamente a «adolescentes», en virtud de lo establecido en la Ley 21.430, sobre el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; y conforme con lo establecido en la Ley 20.084 (art. 3).

a través de cifras (Senname, SNRSJ y SNPE 2024, pp. 8-9): al 31 de octubre de 2023, el mayor número de adolescentes en atención simultánea se concentraban en las regiones Metropolitana (147), seguida de Valparaíso (77) y Biobío (57). Por su parte, la línea de acción con mayor número de adolescentes en atención simultánea corresponde a las intervenciones ambulatorias de reparación con un 77,5%. Lo que, si bien da cuenta que el cuidado alternativo en residencias (14,9%) no presenta la mayor cantidad de casos, no significa menores desafíos al momento de implementar los procesos de intervención (*ibidem*).

Los datos presentados dan cuenta que los adolescentes pueden transitar por distintos programas, lo que configura trayectorias de vida en las que las vulneraciones de sus derechos han sido una constante. Estas, a su vez, suelen combinarse con dificultades asociadas al consumo problemático de alcohol o drogas, afectaciones a su salud mental, interrupción de procesos educativos y adopción de prácticas sociodelictivas que pueden derivar en responsabilidad penal adolescente.

TABLA 1: ADOLESCENTES EN ATENCIÓN SIMULTÁNEA, SEGÚN LA LÍNEA DE ACCIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA



* Una misma persona puede estar en más de un programa de manera simultánea, por lo que al sumar la cantidad por cada programa este dará un número total de acciones.

Lo antes señalado evidencia no solo la urgencia de avanzar hacia mecanismos efectivos de coordinación interinstitucional, sino también el imperativo de orientar políticas públicas y prácticas institucionales que reconozcan a las y los adolescentes como sujetos plenos de derechos. Ello resulta fundamental para evitar enfoques punitivos que perpetúan la exclusión y la vulneración, y generan un daño directo en los adolescentes a la vez que invisibilizan el enfoque de protección integral que debiera sustentar todo análisis e intervención.

LA INTERVENCIÓN SIMULTÁNEA: PERSPECTIVAS DE INSTITUCIONES, EQUIPOS Y ADOLESCENTES

En este apartado se presentan los hallazgos de la investigación realizada para esta nota temática. Para ella, se llevaron a cabo entrevistas individuales y grupales con seis instituciones intervenientes, directa o indirectamente, con funciones en la definición de lineamientos y la aplicación de programas o procedimientos asociados a la atención simultánea: Defensoría



Penal Pública, Fiscalía Nacional, Programa Mi Abogado (PMA), Niñez y Adolescencia se Defienden (NAD), SNRSJ y Senam.

Cabe señalar que no fue posible contar con la participación de representantes de los Juzgados de Familia ni del SNPE.

Asimismo, en el estudio participaron equipos técnicos de intervención y adolescentes de dos centros de cuidado alternativo residencial de la región Metropolitana, administrados por un organismo colaborador que forma parte de la denominada Mesa de Residencias. Se realizaron cuatro entrevistas grupales a duplas sicosociales y educadores de trato directo, y una entrevista a un adolescente hombre de 17 años en situación de simultaneidad en cuidado alternativo residencial y en programas por ley de responsabilidad penal adolescente.³ A continuación, se

presentan las perspectivas de las y los entrevistados, respecto de las características de las y los sujetos en atención simultánea, los elementos que configuran los procesos de intervención actual y, finalmente, los desafíos transversales que se identifican en políticas públicas, de intervención y relacionales.

SUJETO DE DERECHOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

La caracterización de los adolescentes atendidos en simultaneidad no difiere significativamente de aquellos atendidos por uno u otro servicio de manera aislada, ya que, en todos los casos, predominan vulneraciones negligencias, maltratos y abandonos, entre otras. Los equipos sicosociales y de trato

3 Cabe señalar que se realizó una entrevista a otro adolescente hombre de 17 años, que fue convocado a participar, por ser referido como un adolescente en atención simultánea. Sin embargo, se encontraba en la residencia y en un programa de salud mental, pero no estaba siendo atendido por algún programa de responsabilidad penal adolescente. Lo

anterior refleja la complejidad del concepto de simultaneidad; el que, para efectos de esta nota temática, solo se considera cuando existe cuidado alternativo residencial y en programas por Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes.

Según lo señalado por los profesionales de los centros de cuidado alternativo, el consumo problemático de sustancias, la falta de atención oportuna o los problemas en el acceso prioritario a programas de desintoxicación provoca que los avances protectores sean limitados o simplemente no se mantengan en el tiempo. Además, la baja especialización de los equipos para abordar el problema, los estigmas sociales y, nuevamente, las deficiencias en el apoyo de la red intersectorial configuran un escenario complejo de intervención.

directo de las residencias identifican como las principales complejidades, el manejo de situaciones críticas, las dificultades de adherencia y continuidad de los procesos de intervención en ambos servicios y los problemas para proporcionar una respuesta oportuna del intersector (seguridad, educación y salud). Respecto de esto último, resulta particularmente problemático el acceso a salud mental, a tratamientos por consumo problemático de sustancias o alcohol y la atención de urgencia ante agitaciones sicomotrices, entre otros.

Considerando la caracterización antes descrita, las instituciones y equipos entrevistados coinciden en que para lograr una intervención adecuada e integral se requiere de la participación y acción del intersector. Esto permitiría dar respuesta a los problemas de salud mental y consumo problemático de sustancias o alcohol, y regular las constantes salidas no autorizadas o las conductas y relacionamientos sociodelictivos de las y los adolescentes. Si esto no ocurre, se dificulta tanto la posibilidad de reparar el daño producido por las vulneraciones de derechos, como de interrumpir las conductas delictivas y de riesgo.

Así también, las y los entrevistados mencionan las dificultades en el manejo y establecimiento de vínculos con adolescentes en simultaneidad. Esto se debe a que las trayectorias vitales de adolescentes con dinámicas sociodelictivas, en la mayoría de los casos, coinciden o coincidieron en el pasado con un consumo problemático de sustancias o alcohol; lo que puede reforzar las conductas disruptivas, la transgresión de normas e, incluso, las agresiones a pares y adultos.

Según lo señalado por los profesionales de los centros de cuidado alternativo, el consumo problemático de sustancias, la falta de atención oportuna o los problemas en el acceso prioritario a programas de desintoxicación provoca que los avances protectores sean limitados o simplemente no se mantengan en el tiempo. Además, la baja especialización de los equipos para abordar el problema, los estigmas sociales y, nuevamente, las deficiencias en el apoyo de la red intersectorial configuran un escenario complejo de intervención.

De acuerdo con lo que expresaron los equipos de las residencias, el desconocimiento mutuo de la labor que realizan ambos servicios, en el marco del protocolo de simultaneidad, genera roces entre las instituciones ejecutoras, lo que provoca a su vez la adopción de medidas inconsistentes, sobreintervención y desgaste en los y las adolescentes y sus familias. De ahí la relevancia de incorporar la mirada integral del sujeto, para hacer efectivas las intervenciones, buscar complementariedad en los objetivos comunes de cada servicio, sin obviar los mandatos particulares, y lograr un cambio de paradigma respecto de los adolescentes en simultaneidad, que apunte a la integración de los procesos antes que a la exclusión.



INTERVENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN FAMILIAR

Dentro del trabajo de intervención con adolescentes en simultaneidad y, según lo señalado por las y los funcionarios de centros de cuidado alternativo, una de las principales complejidades está relacionada con la percepción de sentirse «solos» en su ejecución. En ese sentido, identifican que cada servicio o institución involucrada tiende a responder a objetivos o lineamientos institucionales propios, sin brindar a los equipos un acompañamiento más completo u orientado al logro de los objetivos establecidos para el o la adolescente en los programas ambulatorios de cada servicio.

Lo anterior implica que las y los funcionarios de las residencias se sientan desprovistos de orientaciones o herramientas técnicas que apoyen el proceso que deben llevar a cabo con las y los adolescentes, lo que genera un sentimiento de desesperanza y desmotivación creciente. Esta situación se suma a la falta de oportunidades para capacitarse en la materia y de coordinación con el intersector, situación que no permite abordar las complejidades conductuales, emocionales y mentales de los adolescentes, y solo contribuye a un desgaste físico y emocional de los equipos.

Asimismo, los equipos de intervención mencionan dificultades al momento de generar procesos de vinculación, ya que las

familias o personas significativas muestran un apoyo e involucramiento ambivalente o inexistente en los procesos de intervención de los adolescentes. En algunos casos, esta situación se traduce en validación o refuerzo de las conductas delictivas o de riesgo de los adolescentes, lo que genera una dificultad adicional en la intervención.

Lo antes mencionado afecta los procesos de resignificación de la vulneración vivida, problematiza la transgresión efectuada y no permite la supresión de las dinámicas de riesgo, lo que perpetúa el circuito sociodelictivo. Además, a juicio de los equipos, las conductas trasgresoras o delictivas se tienden a replicar incluso en los sistemas de cuidado alternativo, lo que da lugar a dinámicas abusivas o de iniciación en consumo de sustancias con los pares más vulnerables.

DESAFÍOS DE LA ATENCIÓN SIMULTÁNEA

Simultaneidad desde las instituciones intervenientes

En el abordaje de los casos de simultaneidad, las personas entrevistadas coinciden en que prima una lógica dicotómica, ya que las o los adolescentes están bajo protección o son infractores, incluso, el ingreso al sistema penal puede operar como llave de cierre del proteccional. Específicamente, hay una mirada estrecha sobre el adolescente que delinque, a quien incluso le despojan de su condición de niño. Por ello, consideran necesario aplicar el criterio rector del sistema de garantías y abandonar la mirada de descarte.

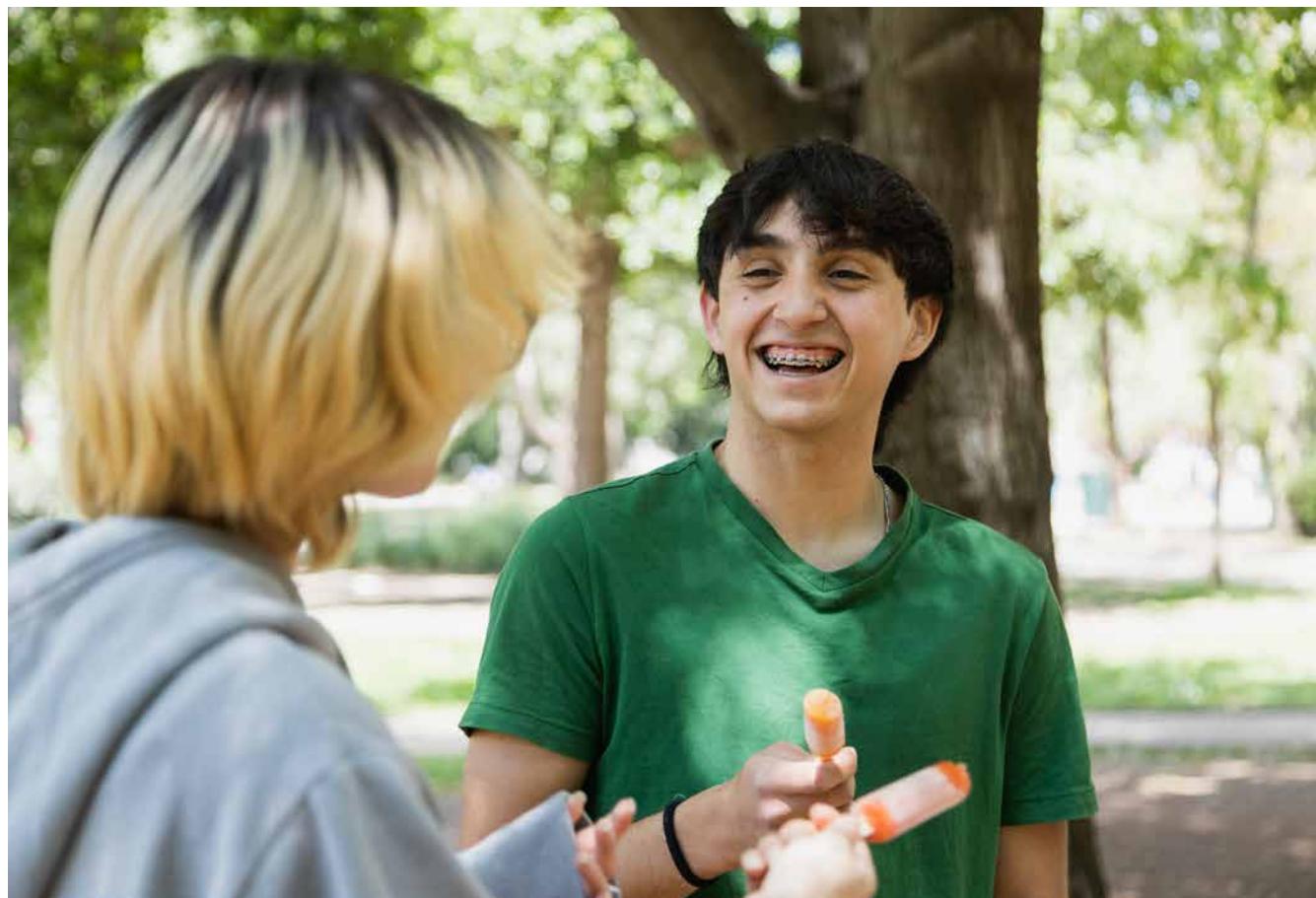
Uno de los principales desafíos, según las y los entrevistados, consiste en evitar la fragmentación y fortalecer la coordinación interinstitucional e intersectorial, dado que el sistema penal y el sistema proteccional no dialogan entre sí. La mayoría de las instituciones intervenientes, señala que no existe un nexo directo, rápido, eficaz entre garantía y protección. Esta desconexión se traduce en prácticas reactivas, no concertadas ni protocolizadas.

Una muestra de lo anterior, se presenta cuando se emiten oficios o llamados de defensores penales a tribunales de familia o a directores y directoras de residencias, con el fin de conocer la historia proteccional del adolescente que enfrenta un control de detención. En este contexto, la descoordinación puede ge-

En el abordaje de los casos de simultaneidad, las personas entrevistadas coinciden en que prima una lógica dicotómica, ya que las o los adolescentes están bajo protección o son infractores, incluso, el ingreso al sistema penal puede operar como llave de cierre del proteccional. Específicamente, hay una mirada estrecha sobre el adolescente que delinque, a quien incluso le despojan de su condición de niño. Por ello, consideran necesario aplicar el criterio rector del sistema de garantías y abandonar la mirada de descarte.

nerar vacíos en la atención, riesgos de revictimización y decisiones judiciales sin la suficiente información.

Asimismo, el desafío de coordinación en el flujo y registro de información se ve reforzado por las brechas normativas y la confusión de competencias. Un ejemplo de ello se observa cuando los delegados piden internaciones por consumo problemático al juez de garantía, quien carece de la facultad para ordenar la internación de un adolescente en un programa de salud mental, dado que las materias proteccionales y sanitarias urgentes quedan fuera de su competencia. No obstante, a juicio de los entrevistados, si bien el juez de garantía no debiese resolver cuestiones de carácter proteccional, sí debiera tener acceso a dicha información para fundar adecuadamente sus decisiones.



Por su parte, también se identifican desde las instituciones entrevistadas, brechas tecnológicas. De acuerdo con las personas entrevistadas, los sistemas legales y tecnológicos actuales no facilitan una gestión integral de la simultaneidad, pues la información está fragmentada entre plataformas, incluso, al interior de un mismo servicio; lo que dificulta la construcción de un historial completo de los adolescentes. Asimismo, si bien se valora la implementación de «el expediente único de ejecución» (EUE)⁴ porque facilita el seguimiento de casos de justicia juvenil, pero no incluye las medidas protectivas ni los antecedentes de vulneración del adolescente.

En consecuencia, la ausencia de un registro integral limita la capacidad de anticipar riesgos y construir intervenciones ajus-

tadas a la trayectoria de vida del adolescente. Las personas entrevistadas destacaron la necesidad de una arquitectura de información interoperable que contemple educación, salud y protección, además de justicia, para facilitar la toma de decisiones fundamentadas. Así también, coincidían en la necesidad de un sistema integral, centrado en la trayectoria del adolescente y que combine protocolos claros, registros unificados y coordinación interinstitucional.

Otro de los desafíos mencionados por las personas entrevistadas, es la capacitación y especialización de los equipos, específicamente en derechos de infancia, protección y adolescencia, dado que permite un enfoque integral y restaurativo, al incluir factores sicológicos, sociales y médicos. Sumado a ello, la capacitación continua de jueces, defensores, curadores y equipos residenciales es fundamental para garantizar la protección integral de derechos. Además, en materias de conformación de equipos, destacan la multidisciplinariedad que tiene el Programa Mi Abogado (PMA), que al combinar abogados, trabajadores sociales y sicólogos fortalecen la gestión de casos.

⁴ El SNRSJ presentó a funcionarias y funcionarios que forman parte del circuito de justicia juvenil (Fiscalía, Defensoría Penal Pública y Poder Judicial), el Expediente Único de Ejecución, que es una nueva plataforma digital desarrollada para consolidar y visualizar en un solo sistema toda la información relevante sobre adolescentes que cumplen medidas cautelares y sanciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley N.º 21.527, que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil (SNRSJ) s. f.

Operativamente, según las personas entrevistadas, la implementación de la primera versión del Protocolo de Gestión de Casos en Simultaneidad, puso en evidencia gran parte de los desafíos, especialmente la fragmentación y descoordinación de los sistemas. Los equipos locales enfrentaron una variabilidad en recursos, motivación institucional y cultura organizacional, lo que obstaculizó la estandarización de procedimientos, y lo logrado en algunas regiones no se replicó en otras. Además, quedó en evidencia el desconocimiento mutuo de las competencias entre sistemas, es decir, roles, y atribuciones de las instituciones, servicios y programas involucrados en los procesos de simultaneidad.

Lo anterior, demostró que la difusión e implementación de un protocolo no es automática, requiere acompañamiento y pasar desde la coordinación a la complementariedad. Por tanto, las personas entrevistadas indicaron que, para superar la fragmentación se requiere disponer de una infraestructura tecnológica, relaciones de confianza y conocimiento mutuo de competencias entre los actores.

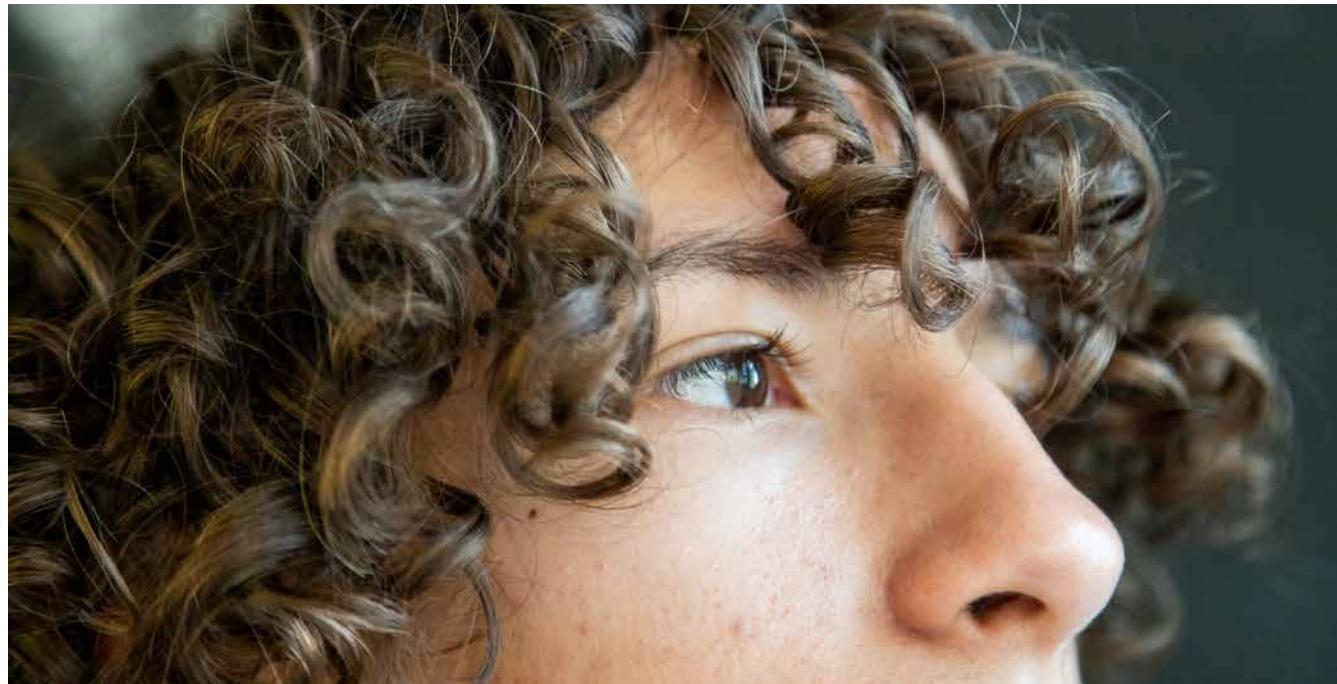
Simultaneidad desde los equipos de intervención

La atención simultánea en programas de protección y de responsabilidad penal carece de un plan unificado o a lo menos complementario, lo que deriva en objetivos desconectados y acciones paralelas. Desde la mirada de los equipos sicosociales

de intervención, los programas de responsabilidad penal privilegian el cumplimiento formal de medidas judiciales, específicamente la ejecución de las acciones administrativas, relegando a un segundo plano los objetivos de reinserción.

Vinculado a lo anterior, se encuentran las dificultades de acceso a la información relevante sobre las trayectorias de vida de las y los adolescentes en los sistemas de protección y penal. La llegada tardía o incompleta de antecedentes penales, familiares y clínicos obliga a los equipos a tomar decisiones con insumos parciales. Esto se evidencia cuando se avisan si un adolescente vuelve a quedar detenido, pero eso se convierte en coordinación mínima que queda a criterio de los profesionales, no se materializa en un trabajo mancomunado.

En los procesos de intervención, suelen coexistir una combinación de consumo problemático, conductas disruptivas y socio-delictivas en los adolescentes. En respuesta a ello, los equipos de intervención de las residencias reportan limitaciones en su capacidad para abordar esas situaciones, y los dispositivos externos han resultado insuficientes debido a las listas de espera y a la escasa cobertura. Sumado a ello, los equipos sostienen que no es responsable, desde el punto de vista técnico-profesional, que la residencia intervenga frente a este tipo de sintomatología. La situación ha generado riesgos tanto para los pares como para el personal, además de obstaculizar rutinas de vida cotidiana y procesos de preparación para la vida independiente. Por tanto, se requieren dispositivos especializados,



incluso, programas de internación, ya que los de tipo ambulatorio no han logrado garantizar una rehabilitación sostenida.

Por su parte, la baja adherencia de los adolescentes a estas intervenciones constituye, de hecho, un problema transversal. La participación suele depender de la disposición individual, lo que obliga a una alta flexibilidad programática y a ajustes reactivos que debilitan tanto la responsabilización penal como los logros educativos y laborales, generando ciclos de recaídas y cronificación de los problemas. En ese sentido los equipos entrevistados, mencionan que es imposible trabajar la preparación en la vida independiente porque no hay adherencia a nada: ni a escolaridad ni al trabajo ni a salud. Además, a juicio de los equipos, sostener la intervención solo desde la residencia puede cronificar las dificultades.

Los equipos identifican la urgencia de políticas que fortalezcan la red de atención especializada, acentúan la necesidad de espacios especializados y programas intermedios de estabilización, rehabilitación y desintoxicación, que proporcionen una intervención intensiva, garanticen la voluntariedad en el ingreso, establezcan mecanismos de seguimiento y acompañamiento, y preparen el reingreso progresivo del adolescente a la residencia, para retomar y dar continuidad a sus procesos de protección y responsabilización penal adolescente.

Finalmente, otro desafío crítico se sitúa en la transición a la mayoría de edad y a la vida independiente. Muchos adolescentes egresan sin redes familiares efectivas, lo que los expone a situaciones de calle, deserción escolar o precariedad laboral o refuerza su vinculación con grupos delictivos. Aunque las residencias procuran acompañar mediante prórrogas, proyectos educativos y formación laboral, la efectividad de estas estrategias depende en gran medida de la motivación individual. Como sintetizan los equipos, solicitar la prórroga de la estadía del adolescente, depende, en gran medida, del cumplimiento y adherencia a su plan de intervención.

Simultaneidad desde los equipos de trato directo (educadoras y educadores)

Uno de los principales desafíos es la regulación de la convivencia. Según los equipos de trato directo, la atención de adolescentes que cumplen medidas de responsabilidad penal y presentan consumo problemático constituye un desafío complejo en las residencias de protección, ya que genera tensiones que requieren estrategias especializadas de manejo, conciliación y cuidado.

Los adolescentes con consumo problemático pueden generar conflictos internos, por lo que los educadores deben equilibrar la contención del adolescente con la protección del grupo.

Finalmente, otro desafío crítico se sitúa en la transición a la mayoría de edad y a la vida independiente. Muchos adolescentes egresan sin redes familiares efectivas, lo que los expone a situaciones de calle, deserción escolar o precariedad laboral o refuerza su vinculación con grupos delictivos. Aunque las residencias procuran acompañar mediante prórrogas, proyectos educativos y formación laboral, la efectividad de estas estrategias depende en gran medida de la motivación individual. Como sintetizan los equipos, solicitar la prórroga de la estadía del adolescente, depende, en gran medida, del cumplimiento y adherencia a su plan de intervención.

Así también, la adherencia a programas externos representa un desafío. Los adolescentes sujetos a medidas de responsabilidad penal participan en distintos programas, lo que requiere planificación, monitoreo y comunicación entre equipos técnicos y de trato directo para que se garantice la asistencia de los adolescentes. No obstante, para las personas entrevistadas la participación activa depende mayormente del o la adolescente, tanto en términos de efectividad como en el cumplimiento de los programas de intervención.

Por su parte, la ausencia de redes de apoyo o la exposición a ambientes violentos o con consumo problemático dificultan la intervención. Incluso, desde la mirada de los educadores el contexto familiar y social puede constituir un factor de riesgo. La mayoría de los adolescentes proviene de familias con ausencia de referentes masculinos o femeninos significativos, que tienen integrantes con consumo problemático, experiencias de abuso familiar o violencia intrafamiliar. Por tanto, la existencia de cuidadores que promuevan prácticas vinculares afectivas con los adolescentes, funciona como factor protector que puede significar un aumento en la adherencia a los programas y lograr la contención emocional.

Por último, está la estigmatización externa e interna. Si bien la residencia busca fomentar una convivencia inclusiva, los y las

adolescentes pueden ser percibidos de manera diferenciada. Las educadoras entrevistadas enfatizan que el equipo trabaja activamente para evitar esta segregación. En términos de estrategias, los educadores implementan medidas de contención y estímulos positivos para reducir la ansiedad asociada al consumo y afectaciones en la convivencia interna, por ejemplo, compran dulces para abordar los síntomas de la abstinencia. Estas acciones buscan equilibrar la atención individual con la dinámica grupal, promoviendo un entorno más estable.

Simultaneidad desde la mirada de un adolescente

El adolescente entrevistado expresa sentimientos de soledad, abandono y desapego, tanto respecto de sus pares como de los profesionales, lo que le dificulta reconocer la residencia como un espacio de pertenencia. A ello se suma un temor significativo ante el egreso al cumplir la mayoría de edad, aumentando sus probabilidades de quedar en situación de calle, al no contar con una red familiar de respaldo. Esta preocupación se intensifica en el caso que su permanencia en la residencia no sea prorrogada, dado que no presenta adherencia a los procesos de intervención y tiene problemas de convivencia interna.



Su relato permite identificar dos grandes desafíos. En primer lugar, la coordinación interinstitucional de los programas, la cual se ve limitada por cierta rigidez de los dispositivos y por la necesidad de tener acompañamiento en los traslados, lo que no siempre puede garantizar la residencia. El adolescente enfatiza que no toman en cuenta sus condiciones emocionales o físicas, como cuando relata: «En la mañana le digo algo, yo me sentía súper mal, estaba hasta gritando en la pieza y la cosa que me decían que tenía que ir yo solo, me dijo que no te voy a acompañar (...) que como había un puro educador no podía dejar la casa sola». Este testimonio evidencia la tensión entre la obligatoriedad de los programas y las limitaciones operacionales de las residencias, en este caso la dotación de personal y la consiguiente disposición de tiempo.

En segundo lugar, emergen las incertidumbres sobre su transición a la vida adulta. Si bien reconoce que la residencia le brinda techo y apoyo, y que a veces sale de la residencia, expresa que últimamente se ha portado bien, pero siente miedo ante un posible egreso que lo exponga a la calle: «Yo no le voy a mentir, igual me voy, veo mis cuestiones, igual ya no soy tan falta de respeto (...) pero yo no quiero, no me queda nada, que no tengo donde irme (...). En sintonía con ello, una percepción que refuerza la idea que el potencial egreso desincentiva proyectar planes futuros, es cuando relata: «No puedo seguir el camino (...) ya no sé si quiero estudiar una carrera aquí, me pagan la carrera todo, pero si por ejemplo no estoy, estoy en la calle».

En el relato del adolescente se vislumbra un desafío central de construcción de un sentido de pertenencia hacia la residencia, que contrarreste la sensación de abandono y desapego hacia sus pares y profesionales. Dicha falta de pertenencia, junto con redes familiares de apoyo debilitadas o inexistentes, genera incertidumbre ante el egreso y limita la adherencia a los procesos de intervención. Asimismo, la percepción de rigidez de los programas interinstitucionales y restricciones operacionales dificultan la atención a sus necesidades emocionales y exacerbán la vulnerabilidad y la exposición a conductas de riesgo.

Finalmente, a partir del relato de las y los entrevistados, se devela un gran desafío relacional: la construcción de vínculos significativos con adolescentes que perciben a los profesionales como temporales o transitorios en sus vidas, lo que puede limitar sus niveles de adherencia a los equipos de la residencia y de los programas externos. Además, la influencia que ejercen las subculturas externas como las del narcotráfico, que en cierta medida ofrecen un sentido de pertenencia, añaden complejidad a la intervención. Esto evidencia que la labor requiere no solo contención y supervisión, sino estrategias constantes de acompañamiento emocional para generar cambios sostenibles en contextos de alta vulnerabilidad.

En sintonía con ello, una percepción que refuerza la idea que el potencial egreso desincentiva proyectar planes futuros, es cuando relata: «No puedo seguir el camino (...) ya no sé si quiero estudiar una carrera aquí, me pagan la carrera todo, pero si por ejemplo no estoy, estoy en la calle».

RECOMENDACIONES

La atención simultánea enfrenta desafíos clásicos de las políticas públicas, particularmente en la coordinación intersectorial, tal como lo señala el Protocolo de Gestión de Casos en Simultaneidad. Las dificultades incluyen la transmisión de información incompleta o tardía, el desconocimiento de atribuciones de las instituciones, la desconexión entre equipos de intervención, la escasez de espacios especializados de rehabilitación, la baja adherencia de los adolescentes y deficiencias en la transversalidad en el conocimiento de metodologías y protocolos.

Estos hallazgos permiten dar cuenta del contexto en el que se desarrolla la atención simultánea, específicamente de la complejidad de los fenómenos sociales, culturales y sicológicos que interactúan y atraviesan los procesos de intervención. Lo anterior, fragmenta la visión del sujeto de derecho en la diversidad de programas en los que participan y hace difícil su complementariedad; lo que se agudiza con las barreras de acceso oportuno a los recursos intersectoriales, que limitan condiciones básicas para la restitución de derechos, la reinserción social y el abandono de las conductas sociodelictivas. A continuación, se presentan algunas recomendaciones:



- Evaluar, por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y la Dirección de Presupuestos, el aumento del presupuesto destinado a tecnologías de la información, para desarrollar e implementar una plataforma para consultas únicas e integral entre el SNPE, el Senname y el SNRSJ, que reúna el histórico de ingresos y egresos de los adolescentes en simultaneidad, y permita que los servicios involucrados cuenten con los antecedentes generales, tanto protectores como de reinserción social, y puedan así adoptar medidas acordes, apropiadas y oportunas.
- Evaluar, por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Ministerio de Salud, un convenio de atención prioritaria en materia de salud mental, para que los y las adolescentes en simultaneidad cuenten con intervención y estabilización segura y con condiciones mínimas para el despliegue de las intervenciones, tanto de protección especializada como de reinserción social.
- Diseñar e implementar, por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y la Academia Judicial, en conjunto con las universidades del Consejo de Rectoras y Rectores de las Universidades de Chile (Cruch), programas de formación y especialización en materias y estrategias de abordaje adecuado de la intervención simultánea de adolescentes en cuidado alternativo residencial y programas de responsabilidad penal adolescente, dirigido a diferentes programas del SNPE, el SNRSJ y el Poder Judicial, con el objetivo de fortalecer la formación y toma de decisiones de los profesionales.

REFERENCIAS

Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Universidad Católica y UNICEF (2023), «Definición de modelos para el trabajo con adolescentes bajo protección del Estado en cuidado alternativo residencial/RFA y con atención en justicia juvenil y situaciones de conflicto con la ley: Informe final».

Comité de los Derechos del Niño (2003), «Observación general N.º 5 (2003): Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (artículos 4 y 42 y párrafo 6 del artículo 44)», CRC/GC/2003/5, en www.defensorianinez.cl.

Comité de los Derechos del Niño (2013), «Observación general N.º 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial», CRC/C/GC/14, en www.defensorianinez.cl.

Comité de los Derechos del Niño (2016), «Observación general N.º 20 (2016) sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia», CRC/C/GC/20, en www.defensorianinez.cl.

Comité de los Derechos del Niño (2019), «Observación general N.º 24 (2019) relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil», CRC/C/GC/24, en www.defensorianinez.cl.

Cortés Morales, Julio (2008a), «La Ley de Responsabilidad Penal de Adolescentes dentro de las transformaciones de largo plazo en el ámbito del control social Punitivo», *El Observador*, n.º 2, pp. 27-52, en www.sename.cl.

Cortés Morales, Julio (2008b), «Los adolescentes y las transformaciones actuales del control social punitivo en Chile», *Análisis del Año*, 2007, pp. 121-143, en archivos.juridicas.unam.mx.

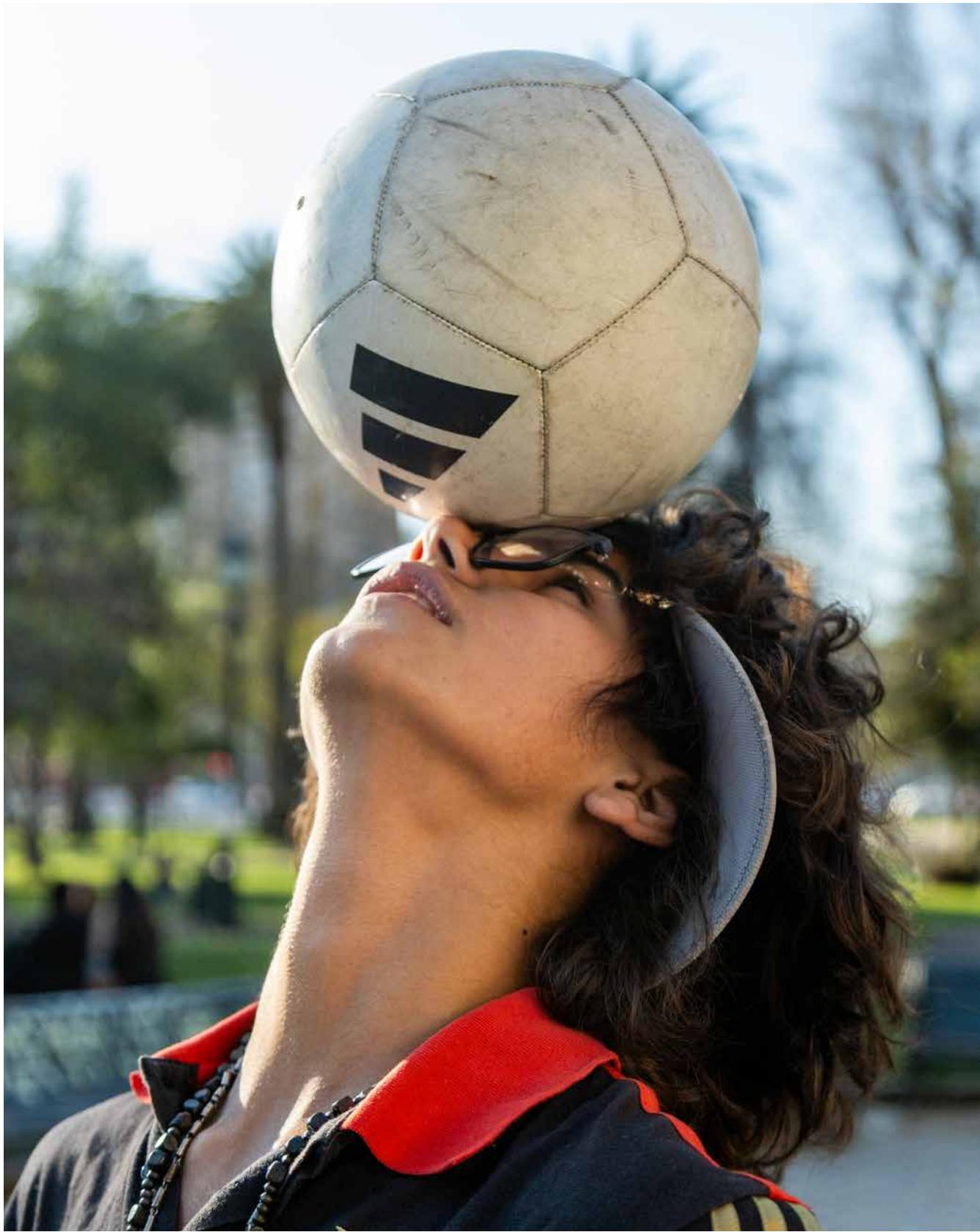
Morales Retamal, Camilo (2022), «El gobierno de la infancia: Análisis sistemático sobre el estudio de las políticas públicas dirigidas a la niñez bajo protección del Estado», *Rev. Estudios de Políticas Públicas*, vol. 8, n.º 1, pp. 134-153, doi: [10.5354/0719-6296.2022.67000](https://doi.org/10.5354/0719-6296.2022.67000).

ONU (1989), *Convención sobre los Derechos del Niño*, en www.ohchr.org.

Sename, SNRSJ y SNPE (2024), «Resolución exenta n.º 434 del 10 de abril de 2024, que aprueba protocolo para la gestión de casos en simultaneidad, entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y el Servicio Nacional de Menores», en servicioproteccion.gob.cl.

SNRSJ (s. f.), «Servicio capacita al circuito de justicia sobre Expediente Único de Ejecución», en reinsercionjuvenil.gob.cl.

Unicef (2022), *Guía para la evaluación y determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes en casos de medidas de protección especialmente vinculadas al cuidado alternativo*, Santiago: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en www.unicef.org.



La Defensoría de la Niñez tiene el mandato legal de elaborar un informe anual que da cuenta de su gestión y del estado de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile. Este 2025 presenta su séptima edición.

La primera parte, Cuenta Pública 2025, presenta los resultados del trabajo institucional realizado entre julio de 2024 y junio de 2025, junto con el despliegue territorial y los principales hitos en la promoción, difusión y protección de derechos. Asimismo, da cuenta de los avances en la planificación estratégica y de la creación del Área de Asuntos Internacionales en su segundo ciclo institucional, orientada a establecer redes globales para fortalecer los derechos de la niñez y la adolescencia.

La segunda parte ofrece un panorama estadístico sobre la situación de derechos, elaborado por el Observatorio de Derechos de la Niñez, e incorpora seis notas temáticas que abordan diversos ámbitos: la defensa del medioambiente; el acceso a representación jurídica en procesos migratorios; los desafíos de la simultaneidad en los programas de protección especializada y reinserción social juvenil; el derecho a la manifestación pacífica estudiantil; la relación entre salud mental y juegos digitales; y el impacto de las políticas de seguridad ciudadana en la vida de la niñez y la adolescencia.

Las investigaciones del Informe Anual 2025 buscan fortalecer las recomendaciones al Estado a partir de evidencia que incorpora las voces de niños, niñas y adolescentes, reafirmando su papel protagónico en la promoción y defensa de sus derechos.

