



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Hogar Aldea Nazareth
Fecha de la visita:	04 de junio de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	5
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	5
7. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES.....	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	14

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de monitorear el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como actores e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la residencia “Hogar Aldea Nazareth”, de Santiago, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones

¹ Artículo 2 de la Ley N° 21.067.

² Letra e), artículo 4, Ley N° 21.067.



y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

A fines del mes de marzo, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento sobre un evento de gravedad ocurrido en la residencia de protección “RPM Hogar Aldea Nazareth”, consistente en el atentado contra la integridad física y psíquica que habría sido llevado a cabo la noche del 27 de marzo de 2020, por dos adolescentes de la residencia, de iniciales [REDACTED] en contra de otra, de iniciales [REDACTED] fundada en motivos discriminatorios, consistente en graves agresiones físicas y psicológicas, así como amenazas en su contra. Este hecho, además, habría tenido como antecedente una agresión ocurrida días antes. Frente a esto, la Defensoría de la Niñez⁴ remitió el Oficio N° 248/2020, de 01 de abril de 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, solicitando información detallada acerca de los hechos y las medidas adoptadas al respecto⁵. Además, se tomó contacto con el “Hogar Aldea Nazareth” y el curador de la adolescente víctima de los hechos, a fin de conocer las medidas inmediatas que se habían adoptado en su protección,

³ Inciso final, artículo 4, Ley N° 21.067.

⁴ Así también, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 431/2020, dirigido a la Fiscalía Regional Metropolitana Sur, remitiendo información sobre la falta de protección de la víctima de estos hechos y la aplicación del principio de oportunidad en la investigación penal por parte de fiscal, solicitando la aplicación de medidas administrativas que correspondan. Este Oficio fue respondido mediante el Oficio N° 189/2020, de fecha 11 de junio de 2020, informando la apertura de nueva investigación. Así también, la Defensoría de la Niñez remitió con misma fecha el Oficio N° 432/2020, dirigido al Fiscal Nacional, informando lo anterior y solicitando la adopción de medidas para la investigación de casos y protección de las víctimas cuando se trate de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

⁵ Este Oficio fue respondido por el Servicio Nacional de Menores mediante el Oficio N° 268, de fecha 22 de mayo de 2020. Ante este, se solicitó información adicional mediante el Oficio N° 417/2020, de fecha 29 de mayo de 2020, que fue respondido por el Servicio Nacional de Menores mediante el Oficio N° 380/2020, de fecha 20 de julio de 2020.



quienes informaron acerca de su traslado a otra residencia. Así también, se tomó contacto con la nueva residencia, y se entrevistó a la adolescente para saber las condiciones en las que se encontraba.

Sumado a estos hechos, se recibió información, por parte de diversos intervinientes, acerca de un aumento de situaciones críticas en la residencia en el contexto de la contingencia sanitaria, consistentes fundamentalmente en conflictos entre pares, los que no serían manejados de forma debida por el personal.

Tomando en consideración estos antecedentes, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de realizar una visita reactiva al establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y respecto de la situación y condición en la que se encuentran las niñas y adolescentes que allí permanecen, con especial énfasis en la ocurrencia y manejo de situaciones críticas que afectan la convivencia.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”*.

Es importante señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia del COVID-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el Servicio Nacional de Menores, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas *“estrictamente necesarias e indispensables”* a los centros residenciales de protección. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez ha implementado, desde entonces y mientras dure la contingencia sanitaria, la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, profesionales del Equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutaron una visita remota, mediante videoconferencia.



4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por dos profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

Profesional visitante 1:	María José Jara, abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Hogar Aldea Nazareth
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Padre Semería
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de protección para mayores (RPM)
Población destinataria:	Niñas y adolescentes de 6 a 17 años
Directora:	Claudia Herrada
Dirección:	Miguel Ángel 03030, Villa Las Rosas, La Pintana.

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas consecutivas, a saber, la realización de una entrevista a profesionales de la residencia, la realización de un recorrido virtual para la observación general del establecimiento y la realización de entrevistas a dos adolescentes.

La entrevista institucional se realizó con la dupla psicosocial de la residencia, puesto que la Directora se encontraba prestando funciones mediante la modalidad de teletrabajo el día de la visita. Durante dicha instancia, se abordó en primer lugar lo relativo al contexto de emergencia sanitaria por pandemia de COVID-19. Sobre este punto, las profesionales describieron las medidas de prevención del contagio que se han adoptado en la residencia, los principales desafíos que esta ha implicado para la institución y los cambios que esta ha conllevado en la atención a las niñas y adolescentes que permanecen bajo su cuidado. Se ahondó en el ámbito de la convivencia entre niñas y adolescentes, y en los procesos de intervención que se llevan a cabo. Se profundizó en algunos hechos constitutivos de vulneraciones de derechos que han ocurrido recientemente, así como en las medidas que se han adoptado al respecto.



7. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES

Con posterioridad a la entrevista con las profesionales, se realizó el recorrido virtual por el establecimiento, el que fue guiado por la misma dupla psicosocial entrevistada. En esa instancia, se pudo observar las instalaciones, particularmente algunas casas, el patio, la zona de visitas, la “Casa COVID”, el área compartida con la residencia aledaña “Hogar Buen Camino”, entre otros espacios.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En la visita se efectuaron entrevistas semi estructuradas a una [REDACTED] a partir del instrumento “Pauta de entrevista a NNA, Visitas reactivas contingencia sanitaria COVID 19”. En las entrevistas se indagó en aspectos relacionados con el impacto de la pandemia del Coronavirus en sus vidas, la convivencia y la participación, entre otros aspectos. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Respecto a situaciones de vulneraciones de derechos ocurridas en los últimos meses, además de conversarse respecto de aquella ocurrida en el mes de marzo y que dio origen a la visita reactiva, las profesionales entrevistadas mencionaron durante la visita otras situaciones de agresiones entre pares, respecto de las cuales la residencia levantó Circular N° 05 y se presentó denuncia.

Además, se informó sobre abandonos de sistema de una niña de iniciales [REDACTED] posiblemente para permanecer con un familiar, quien es identificado como agresor. En este caso, se presentó por parte de la residencia la denuncia por presunta desgracia, y el tribunal de familia dictó orden para la búsqueda, pese a lo cual, según las profesionales entrevistadas, esta última diligencia no se había ejecutado por inacción de los funcionarios policiales. Finalmente, la niña retornó a la residencia, luego de lo cual se decidió su traslado a otro establecimiento para su protección. Este traslado se verificó días después de la visita, según pudieron constatar las profesionales de la Defensoría de la Niñez a partir del contacto con su curador.



Finalmente, se informó acerca de una salida no autorizada de un grupo de niñas y adolescentes de la residencia, a saber, aquellas de iniciales [REDACTED] en la cual, según sospecha de diversos intervinientes, habrían sido posibles víctimas de delito de explotación sexual comercial. Se solicitó verificador de denuncia a las profesionales de la residencia, sin embargo, ante la tardanza de su remisión, la Defensoría de la Niñez presentó denuncia en favor de las niñas y adolescentes ante la Fiscalía Regional Metropolitana Sur, la que es investigada bajo el RUC [REDACTED].

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

i) Buena disposición de la dupla psicosocial ante la visita

Se debe destacar la buena disposición de las profesionales de la residencia ante la visita, así como su transparencia y claridad al momento de reconocer los nudos críticos y las deficiencias de la institución. A partir de la conversación sostenida, se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio de parte de la residencia, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de las niñas y adolescentes que allí residen.

ii) Adopción de medidas para prevenir el contagio del Covid-19

En la realización de la visita se pudo apreciar, en términos generales, esfuerzos del personal de la residencia tendientes a aplicar medidas para la prevención del contagio del Coronavirus, en el contexto de contingencia sanitaria por la que atravesaba el país al momento de la visita. En particular, existían condiciones para mantener a varias niñas y adolescentes en aislamiento en caso de que se requiriera, puesto que se destinó una casa específicamente para ello que contaba con tres habitaciones, lo que permitiría mantener tanto a aquellas sintomáticas como aquellas confirmadas como caso positivo. Además, se informó que se están tomando medidas especiales para las niñas y adolescentes pertenecientes a grupos de riesgo, específicamente aquellas que presentan obesidad, consistentes en la utilización permanente de las mascarillas y regulación de su alimentación.

iii) Adaptación de las medidas sanitarias en favor del derecho a vivir en familia

Durante la pandemia del COVID-19, según lo señalado por la dupla psicosocial entrevistada en la visita, la residencia ha generado las instancias para facilitar y promover el contacto con las familias de origen o figuras significativas a través de medios digitales, no existiendo restricción de



antemano en la duración de las llamadas ni la frecuencia, sino que adecuándose estas al caso concreto y al respeto del interés superior de la niña o la adolescente.

Por otro lado, según se pudo apreciar en la visita, existía una casa especialmente acondicionada, llamada “Casa COVID”, para recibir a las familias y personas significativas en casos excepcionales en que se estime imprescindible el contacto presencial, tomando las estrictas medidas de seguridad que se requieren ante la contingencia sanitaria. En ese sentido, en esta casa especialmente destinada, separada del resto de la residencia, se utilizaban mascarillas de forma permanente y las educadoras de trato directo portaban un traje completo junto con otros elementos de protección personal.

Las Naciones Unidas han indicado que “[c]uando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas.”⁶ Dado el contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño⁷ se ha pronunciado especialmente respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado residencial, disponiendo que “se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”⁸, lo que se condice con las medidas adoptadas en la institución.

iv) Casa de jóvenes.

En la visita, las profesionales encargadas mencionaron la existencia de casas donde residían jóvenes que, habiendo cumplido la mayoría de edad, seguían viviendo en la residencia en estos espacios diferenciados. Lo anterior se valora como parte de un trabajo de preparación para la vida independiente, que fortalezca las herramientas, aptitudes y redes que les permitan desenvolverse en el exterior de la residencia, sin dejar de prestar dicho apoyo por el mero hecho de alcanzar la mayoría de edad, proveyendo una solución de alojamiento independiente y tutelado mientras se realiza la debida intervención.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

⁶ Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80.

⁷ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the Covid-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr. 6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de- Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

⁸ Ibid, par.7



i) Malos tratos e inadecuado manejo de situaciones de complejidad.

Como se señaló, uno de los antecedentes que motivaron la realización de la visita a la residencia “Hogar Aldea Nazareth” fue la existencia de eventos de críticos derivados de conflictos y malos tratos entre las niñas y las adolescentes que permanecen allí. Por su parte, en la realización de la visita, la existencia de malos tratos entre niñas y adolescentes fue un nudo crítico evidenciado tanto por las profesionales de la residencia como por las niñas y adolescentes entrevistadas. Se observó que existirían “bandos” que con frecuencia se enfrentarían mediante agresiones verbales y físicas, y que involucrarían a gran parte de las niñas y las adolescentes de la Residencia, las cuales se encontrarían normalizadas. Existirían también competitividad y falta de compañerismo entre las niñas y adolescentes de la residencia, según se nos informó en las entrevistas realizadas.

Estos hechos y agresiones ocurrirían de manera frecuente y sistemática, afectando a la mayoría de las niñas y adolescentes que allí se encuentran. En este sentido, preocupa la continuidad en el tiempo de estas gravísimas situaciones y la falta de acciones oportunas y apropiadas por parte de su establecimiento, para prevenir y para abordar adecuadamente este problema.

Sin duda esto es un obstáculo para el adecuado desarrollo de las niñas y adolescentes de la residencia, y una vulneración a su derecho a ser protegidas ante la violencia. En este sentido, el artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce a los niños, niñas y adolescentes el derecho intrínseco a la vida y a la supervivencia y desarrollo. Por otra parte, aquel instrumento internacional reconoce el derecho a ser protegido “*contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual*”⁹. El Comité de los Derechos del Niño ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia¹⁰. Para ello, se requiere adoptar medidas para su prevención, derivación, investigación, tratamiento y observación¹¹. Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, “*contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general*”¹².

⁹ Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 19.1.

¹⁰ Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 g).

¹¹ Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 19.2.

¹² Comité de los derechos del niño....., párr. 14.



ii) Discriminación entre pares y de parte de educadoras de trato directo.

A partir del hecho contenido en el Oficio N° 248/2020, referido previamente, consistente en la grave agresión a una adolescente de nacionalidad extranjera, así como de los antecedentes entregados en las entrevistas realizadas, un aspecto crítico de la residencia es la discriminación entre pares y por parte de funcionarias de la residencia, especialmente por motivos de raza, nacionalidad y apariencia física y orientación sexual.

Por otro lado, llama la atención que en la respuesta del Servicio Nacional de Menores al Oficio anteriormente individualizado, contenida en el Oficio N° 380, de 20 de julio de 2020, pues ante la pregunta acerca de si una de las adolescentes de la residencia que habrían estado involucradas en los hechos descritos precedentemente había presentado conductas de ese tipo con anterioridad, el Servicio Nacional de Menores indica que habrían existido conflictos previos, *“sin embargo, estas eran agresiones verbales con connotación de discriminación hacia la adolescente por su nacionalidad”*. Esa respuesta es preocupante, pues da cuenta de una relativización de la gravedad del problema y una normalización de una acción evidentemente discriminatoria que existe en la residencia y cuyas consecuencias afectan la vida de las niñas y adolescentes involucradas, situación que no debe ni normalizarse ni minimizarse por el Servicio Nacional de Menores, sino que, por el contrario, debe prevenirse que se produzca, asegurando una vida sin discriminación a estas niñas y adolescentes.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los derechos de los niños, niñas y adolescentes deben ser respetados y garantizados *“sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los implementos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales”*¹³. Por lo demás, las manifestaciones de dichos actos discriminatorios constituyen de por sí actos de violencia de parte de las personas que ejercen el cuidado de las niñas y adolescentes de la Residencia, que atentan contra el respeto por la dignidad humana de las personas, por lo que no pueden bajo circunstancia alguna ser tolerados.

iii) Insuficientes protocolos

Como se señaló previamente, la Defensoría de la Niñez ha tenido noticia sobre reiteradas situaciones de malos tratos en su institución, así como de posibles delitos sexuales de los que habría sido víctima una niña de la Residencia. En todos los casos, pero sobre todo ante escenarios de complejidad y en espacios masivos como la residencia “Hogar Aldea Nazareth”, es esencial contar con protocolos adecuados para el manejo de estas situaciones, especialmente los

¹³ Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 2.



conflictos entre pares y los abusos sexuales. Por ello, con posterioridad de la visita se solicitó a las profesionales de su institución el envío de protocolos de actuación, siendo remitidos tres, a saber: “Protocolo: abordaje en situaciones de abuso sexual”, “Protocolo asistencia a controles de salud” y “Protocolo: abordaje en situaciones de desajuste emocional y/o conductual”.

De la lectura de dichos protocolos, consta que aquellos resultan insuficientes e inadecuados. Así, por ejemplo, en el “Protocolo: abordaje de situaciones de abuso sexual” consta una definición incompleta del abuso sexual y violación, equiparando ambos conceptos y definiéndolos como *“Contacto y/o interacción entre NNA con un adulto, el cual es utilizado para satisfacer las necesidades de dicho adulto”*¹⁴, omitiendo la referencia a la afectación en la esfera de la sexualidad y a la desigualdad de poder, así como la posibilidad de que pueda ser cometido también entre pares. Por otra parte, no establece un proceso previo de prevención de dichas situaciones, ni un proceso posterior para evitar la revictimización y tender a la reparación.

Por su parte, el “Protocolo: abordaje en situaciones de desajuste emocional y/o conductual”, es literalmente una reproducción de la primera parte de la Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención, y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial del Servicio Nacional de Menores, por lo que difícilmente puede ser considerado un protocolo propio del establecimiento que se ajuste a su realidad residencial. Por lo demás, y pese a que la Norma técnica citada sí lo hace, el Protocolo comentado no aborda la contención farmacológica, ni tampoco establece lineamientos de actuación para el caso excepcional de que una niña o adolescente se agrede a sí misma o a terceros habiendo fallado las etapas previas del protocolo y mientras se está a la espera del dispositivo de salud de urgencia. Tampoco contiene la obligación de registrar el evento, informar al tribunal de familia, de evaluar el procedimiento aplicado y hacer seguimiento a las niñas o adolescentes involucradas.

En este sentido, resulta esencial contar con protocolos adecuados que funcionen como lineamientos para el personal de su institución. Los protocolos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues estos constituyen los lineamientos que guiarán a los funcionarios/as para actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización. Además, estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados por el

¹⁴ “Protocolo: abordaje en situaciones de abuso sexual”, Fundación Padre Semería, p. 1.



personal de las residencias, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

iv) Alta rotación de funcionarios/as de la residencia e insuficientes programas de cuidado de equipo.

En la visita se pudo observar que, especialmente producto de la contingencia sanitaria pero también desde antes de esta, existía una alta rotación de profesionales y educadoras de trato directo en la residencia. En este sentido, resulta importante garantizar una justa remuneración que haga atractivo el cargo, adecuadas condiciones laborales y también un completo y continuo programa de capacitaciones, formación y programas de cuidado de equipos para apoyar debidamente las labores de quienes se desempeñen en la institución.

Respecto de este último aspecto, el programa de capacitaciones debe estar orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto de la residencia, y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. Este plan o programa permitiría reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas, que se traducirá en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado.

Como temáticas prioritarias, se sugiere abordar el respeto íntegro de los derechos de las niñas y adolescentes, la prevención y abordaje de dinámicas de violencia entre pares, de desajustes socioemocionales y de vulneraciones en la esfera de la sexualidad, entre otros. Por lo demás, las instancias de formación en temáticas de infancia y derechos humanos, deberían ser una exigencia transversal que se debiese incorporar como requisito de formación de las nuevas contrataciones de la residencia, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes.

En efecto, las Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la importancia de la capacitación de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes *“sobre los derechos humanos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, (...) y concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas”*¹⁵.

¹⁵ Naciones Unidas (2010). *Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 114.



Por otro lado, en la visita se pudo constatar que los programas de cuidado de equipo consisten en solo dos jornadas de autocuidado al año, las que, por lo demás, se encontrarían suspendidas por la contingencia sanitaria. Si bien la pandemia del Coronavirus claramente implica importantes desafíos para su realización, no es menos cierto que esta misma ha importado un factor de estrés adicional al que cotidianamente enfrentan, que hace aún más urgente el fortalecimiento y la ejecución de un programa de este tipo, y evitar su postergación excesiva.

La planificación de actividades de cuidado de equipo y su debida implementación deben estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues el trabajo en temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en contextos de alta vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje técnico. Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de las niñas y adolescentes y el trato que estas reciben.

v) Falta de colaboración debida por parte de Carabineros de Chile

En la visita se recibieron antecedentes de que no existiría una adecuada colaboración entre su institución y la residencia visitada, especialmente de parte de los funcionarios de la 41° Comisaría de La Pintana y de la Subcomisaría El Castillo, que son las correspondientes al territorio en donde se ubica la residencia en particular.

En concreto, quienes se desempeñan en esa residencia, para proteger a las niñas y adolescentes que allí viven, manifestaron excesiva tardanza de Carabineros al concurrir frente a eventos críticos en que existe riesgo para la vida o la integridad de las niñas o adolescentes de la residencia, o de terceros. Así también, manifestaron que los funcionarios de Carabineros solían no efectuar las búsquedas de niñas y adolescentes que han hecho salida de la residencia o allanar los domicilios en donde se encontrarían, aun cuando existía orden de tribunales competentes en dicho sentido, pese al peligro al que estaban expuestas de ser vulneradas en el ejercicio de sus derechos. Más aún, manifestaron que es común que, al efectuar llamados telefónicos a las Comisarías de la comuna de La Pintana a fin de denunciar presuntas desgracias u otros hechos, los funcionarios policiales les cortaran el teléfono al enterarse de que procedían de la residencia “RPM Hogar Aldea Nazareth”, todas conductas que resultan indebidas y contrarias al deber institucional, constitucional y legal, que le asiste a su institución de garantizar el ejercicio de los derechos, particularmente brindando auxilio debido a las víctimas y generando acciones de búsqueda y de intervención priorizada al tratarse de niñas y adolescentes las que requieren del abordaje institucional.



En este sentido, es preciso recordar que los funcionarios de Carabineros de Chile, como todo órgano del Estado, deben *“someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella”*¹⁶. Asimismo, las fuerzas de orden y seguridad pública, *“existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública”*¹⁷. Por otro lado, según lo prescrito por la Constitución, en el ordenamiento jurídico chileno se encuentran incorporados los tratados internacionales de derechos humanos que se encuentren vigentes¹⁸. De esta manera, las y los funcionarios policiales, en su actuación, deben regirse por un estricto apego a los derechos humanos, incluidos aquellos de los que son titulares los niños, niñas y adolescentes.

Como institución policial, una de sus obligaciones, en el auxilio a la investigación, es el de prestar auxilio a la víctima y recibir las denuncias del público, conforme lo establece el artículo 83 del Código Procesal Penal, labor que debe ejercerse respecto de todas las personas que lo requieran, resguardando la aplicación del principio de igualdad y no discriminación. Además, el Comité sobre los Derechos del Niño ha señalado que aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo modalidades de cuidados alternativos, son un grupo especialmente vulnerable a ser víctimas de violencia¹⁹. Por su parte, de acuerdo con las Reglas de Brasilia, que están dirigidas, entre otros órganos, a las policías, los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado son un grupo en situación de especial vulnerabilidad en el acceso a la justicia por factores como la edad, el género, la victimización, la pobreza y la privación de libertad²⁰.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron el Oficio N° 590/2020, dirigido a la residencia “Hogar Aldea Nazareth”, el Oficio N° 588/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, y el Oficio N° 589, dirigido a Carabineros de Chile, todos con fecha 29 de julio de 2020, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la residencia “Hogar Aldea Nazareth” (Oficio N° 590/2020)

1. En relación con los malos tratos y el manejo de situaciones de complejidad:

¹⁶ Constitución Política de la República, art. 6.

¹⁷ Constitución Política de la República, art. 101; Decreto Ley N° 2.460, Dicta Ley Orgánica de Policía de Investigaciones, art. 1.

¹⁸ Constitución Política de la República, art. 5.

¹⁹ Comité de los Derechos del Niño, Observación general N° 13, sobre el Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 letra g).

²⁰ Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2018, XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Capítulo I, sección 2°.



a) Implementar procesos de intervención psicosocial, tanto a nivel individual como grupal, a fin de prevenir y detener situaciones de violencia, entregar apoyo oportuno y especializado a aquellas niñas y adolescentes que han sido víctimas de estas, y efectuar un debido trabajo con aquellas que han ejercido las agresiones, de modo de evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.

b) Implementar un programa de formación y capacitación especializado al personal de la residencia, especialmente a las educadoras de trato directo, sobre el adecuado manejo de situaciones críticas y resolución de conflicto, que les entregue las herramientas específicas necesarias para enfrentar debidamente estas situaciones de reiterada ocurrencia.

2. En relación con la discriminación:

a) Intervenir en este ámbito, ejerciendo acciones decididas que erradiquen cualquier espacio de discriminación existente por parte del personal de la residencia, y que refuercen los procesos de intervención psicosocial, tanto individual como grupal, para prevenir y detener estos hechos, así como implementar un programa de concientización sobre los derechos humanos y la valoración a las diversidades, con la participación de las niñas y adolescentes de la residencia.

b) Tomar las medidas que sean necesarias, adecuadas y suficientes para garantizar que las funcionarias y profesionales de la residencia no vulneren el derecho a la igualdad y no discriminación de las niñas y adolescentes bajo su cuidado, incluyendo todas las acciones administrativas y judiciales pertinentes, cuando se tome conocimiento de estos hechos, de modo de detener estas gravísimas situaciones y determinar las responsabilidades correspondientes.

c) Realizar una capacitación en derechos de infancia, desde una perspectiva de género y multiculturalidad, abordando específicamente el derecho a la igualdad y no discriminación, para todos el personal de la residencia, especialmente a las educadoras que trabajan directamente con las niñas y adolescentes en su cuidado diario.

3. En relación con los protocolos:

a) Mejorar los protocolos existentes y elaborar nuevos protocolos de ser necesario, de modo que estos sean actualizados, suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos y a la realidad de la residencia “Hogar Aldea Nazareth”, especialmente aquellos relativos al manejo de situaciones críticas y abusos sexuales; y revisarlos periódicamente, realizando modificaciones y ajustes según sea necesario.



b) Establecer procesos de formación y capacitación para el personal de la residencia, para el debido conocimiento y la correcta aplicación de los diversos protocolos, tanto los elaborados por el Servicio Nacional de Menores para los organismos colaboradores, como los elaborados internamente para el establecimiento, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para las niñas y adolescentes.

4. En relación con la rotación de funcionarios:

a) Contratar personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.

b) Levantar perfiles técnicos requeridos, así como diseñar e implementar procesos rigurosos de selección de personal, de capacitaciones y de procesos de formación continua de sus funcionarios/as, director y equipo técnico, de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de las niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia.

c) Atender debidamente la salud mental y las necesidades de cuidado del personal de la institución, mediante el diseño de un programa de cuidado de equipos que sea pertinente frente a sus necesidades particulares, que incluya su participación directa en la definición de este, y que sea adecuado a sus perfiles, funciones y requerimientos; y garantizar su correcta implementación de manera permanente en el tiempo.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 588/2020)

1. En relación con los malos tratos y el manejo de situaciones de complejidad:

a) Orientar y supervisar la implementación de los procesos de intervención psicosocial en la residencia, tanto a nivel individual como grupal, a fin de prevenir y detener estas situaciones, entregar apoyo oportuno y especializado reparar a aquellas niñas y adolescentes que han sido víctimas de estas, y efectuar un debido trabajo con aquellas que han ejercido las agresiones, de modo de evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.

b) Orientar y supervisar la implementación de un programa de formación especializado a todos el personal de la residencia, especialmente a las educadoras de trato directo, sobre el adecuado manejo de situaciones críticas y resolución de conflicto, que les entregue las herramientas específicas necesarias para enfrentar debidamente estas situaciones de reiterada ocurrencia.

2. En relación con la discriminación:



- a) Orientar y supervisar adecuadamente la integración y comportamiento acorde a ello de lo que involucra el respeto del principio de no discriminación de niñas y adolescentes, tanto entre pares como de parte de sus cuidadoras.
- b) Orientar y supervisar el reforzamiento de los procesos de intervención psicosocial, tanto individual como grupal, para prevenir y detener estos hechos.
- c) Contribuir de forma activa en la implementación de un programa de concientización sobre los derechos humanos y la valoración a las diversidades en la residencia, con la participación de las niñas y adolescentes que allí viven, proveyendo de los recursos económicos y humanos que sean necesarios.
- d) Supervisar, de forma oportuna y efectiva, que se adopten las medidas necesarias para garantizar que las funcionarias y profesionales de la residencia no vulneren el derecho a la igualdad y no discriminación de las niñas y adolescentes, incluyendo todas las acciones administrativas y judiciales pertinentes, cuando se tome conocimiento de estos hechos, de modo de detener estas gravísimas situaciones y determinar las responsabilidades correspondientes.
- e) orientar y supervisar la implementación de procesos de formación y capacitación en derechos de infancia, desde una perspectiva de género y multiculturalidad, abordando específicamente el derecho a la igualdad y no discriminación, para todos el personal de la residencia, especialmente a las educadoras que trabajan directamente con las niñas y adolescentes en su cuidado diario.

3. En relación con los protocolos:

- a) Requerir la modificación de los protocolos existentes asegurando que éstos cumplan con los estándares debidos de prevención y protección de las niñas y adolescentes que allí residen, entregando las orientaciones y realizando la supervisión técnica tanto de su modificación como de su debida integración de su contenido por parte de todos quienes trabajan en la residencia indicada, de modo que estos sean actualizados, suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos y a la realidad del “Hogar Aldea Nazareth”, especialmente aquellos relativos al manejo de situaciones críticas y abusos sexuales; exigiendo el establecimiento de una revisión periódica de éstos, permitiendo la generación modificaciones y ajustes, según sea necesario, bajo la estricta y directa supervisión técnica del Servicio Nacional de Menores.
- b) Orientar y supervisar los procesos de capacitación para los funcionarios/as de la residencia, para el debido conocimiento y la correcta aplicación de los diversos protocolos, tanto los elaborados por el Servicio Nacional de Menores para los organismos colaboradores como los



elaborados internamente por dicho establecimiento, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para las niñas y adolescentes.

4. En relación con la rotación de funcionarios/as:

a) Invertir, con urgencia, recursos financieros suficientes para la contratación de personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.

b) Orientar a la residencia en el levantamiento de perfiles técnicos requeridos, así como en el diseño e implementación de procesos rigurosos de selección de personal, de capacitaciones y de procesos de formación continua de sus funcionarios/as, directora y equipo técnico, y supervisar su adecuada implementación.

c) Ejercer una labor activa en su rol de orientación técnica, propia de su deber indelegable de protección efectiva de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, especialmente mediante el apoyo efectivo y especializado a las profesionales de la residencia con los casos de las niñas y adolescentes que viven allí.

d) Atender debidamente al cuidado de equipo de dicha residencia, orientando técnicamente y supervisando el diseño de un programa en esta área, que sea pertinente a sus necesidades, que incluya su participación directa en la definición de este, de acuerdo a sus perfiles, funciones y requerimientos; así como su correcta implementación de manera permanente en el tiempo.

III) A Carabineros de Chile (Oficio N° 589/2020)

a) Impartir las órdenes internas necesarias para que todo funcionario/a policial de la institución actúe dando cumplimiento efectivo e inmediato al deber de auxiliar a las víctimas niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, debiendo especialmente evitar su revictimización y cualquier acción que les discrimine abiertamente dejando de intervenir por encontrarse privados de su medio familiar. Especialmente, se solicita se realice una intervención específica en este ámbito con el General de Zona responsable del control y supervisión de las actuaciones policiales de la 41° Comisaría de La Pintana y la Subcomisaría El Castillo.

b) Atendiendo el deber de formación y especialidad en materia de infancia y derechos humanos que recae sobre las instituciones policiales, se solicita a Carabineros de Chile, con urgencia, incorporar en los programas de formación permanente de Carabineros, así como en sus protocolos de actuación, atención prioritaria a todo niño, niña y adolescente bajo cuidado del

Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes



Estado, brindándoles efectiva protección y cuidado, atendida la situación vulnerabilidad en la que se encuentran por estar separados de sus familias viviendo en centros residenciales.

MJL