



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Lazos
Fecha de la visita:	15 de septiembre 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	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	4
6. VISITA FRUSTRADA	5
7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA	7
9. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
12. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	11
13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	18
14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	22

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 del “Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”, 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 observar 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 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 por los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes 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 Lazos**, de la comuna de Estación Central, ciudad 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, 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.

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



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 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

La Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de una serie de falencias en el funcionamiento y posibles vulneraciones a los derechos de los niños, niñas y adolescentes de la actual Residencia Lazos, y su anterior administración “Oikos”. Estos antecedentes fueron levantados por el Poder Judicial, a partir de las dos últimas visitas que dicha institución realizó a la residencia, en los meses de octubre de 2019 y junio de 2020. A raíz de lo anterior, la Defensoría de la Niñez envió tres Oficios a Sename, dando cuenta de las deficiencias informadas por el Poder Judicial y solicitando

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

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



información respecto a la situación de los niños, niñas y adolescentes y de la residencia⁴. Sin embargo, dada la mantención de situaciones críticas en el tiempo, la Defensoría de la Niñez decidió planificar una visita al establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información y poder observar y conocer las condiciones de vida y cuidado de los niños, niñas y adolescentes. Lo anterior es particularmente relevante, atendiendo que la residencia Lazos está destinada a acoger adolescentes y a sus hijos/as nacidos o en gestación, correspondiendo a una población de especial vulnerabilidad.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas “*son aquellas que se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad*”.

Finalmente, es preciso indicar que la presente visita se realizó de forma presencial en el contexto de la emergencia sanitaria producto del Covid-19, por lo que, para su realización, se tomaron por parte de las profesionales visitantes los debidos resguardos sanitarios para prevenir el contagio.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Orielle Ahumada, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	María José Jara, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Lazos
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Acogida
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Madres Adolescentes con Programa de

⁴ La Defensoría de la Niñez envió los siguientes Oficios dirigidos a Sename: N° 316/2019, de fecha 5 de septiembre de 2019; N° 478/2019, de fecha 20 de diciembre de 2019; y N° 255/2020, de fecha 3 de abril de 2020.



	Protección Especializado de Intervención Residencial (RMA-PER)
Población destinataria:	Adolescentes embarazadas o madres, menores de 18 años de edad, y sus hijos/as en gestación o nacidos
Directora⁵:	Directora: Carla Fuentes Administradora provisional de Sename: Tatiana Arias Bernard
Dirección⁶:	Arica N° 3833, Estación Central

6. VISITA FRUSTRADA

Cabe señalar que previo a la realización definitiva de la visita, con fecha 15 de septiembre de 2020, existieron intentos fallidos de visita por parte de la Defensoría de la Niñez. Estos no se pudieron concretar debido a la falta de información correcta, actualizada y disponible respecto de la ubicación y contacto de la residencia, lo que se tradujo en la imposibilidad de ubicar el inmueble de la residencia y de establecer contacto con esta, cuestión que será también abordada en el punto relativo a los nudos críticos de la institución.

Al respecto, cabe señalar que, con fecha 10 de septiembre de 2020, la Defensoría de la Niñez tenía previsto realizar una visita sin previo aviso a la institución, por lo cual el equipo de profesionales visitantes se trasladó a la dirección Guernica N° 4555, comuna de Estación Central, que era la que aparecía en los registros disponibles de Sename (Catastro de la Oferta Programática de mayo 2020 y Reporte diario de la situación Covid-19, enviado periódicamente a nuestra institución). No obstante, al llegar al lugar, se tuvo noticia a través de vecinos que, si bien la residencia estuvo ubicada ahí, se había trasladado hace meses, encontrándose funcionando en la actualidad una residencia para adultos mayores en dicho lugar.

Por otra parte, de acuerdo a información entregada por el Poder Judicial a nuestra institución, la dirección de la residencia sería Viña del Mar N° 031, comuna de Providencia, lugar al que también se trasladaron las profesionales visitantes para realizar la visita el día 10 de septiembre de 2020. No obstante, al llegar a dicha dirección, el inmueble se encontraba sin moradores. Al averiguar con personas que se hallaban realizando obras en el lugar, se informó que, si bien se

⁵ Al momento de la visita, la residencia se encontraba bajo la dirección de la Sra. Carla Fuentes Contreras y, paralelamente, bajo la administración provisional de Sename a través de la Sra. Tatiana Arias Bernard.

⁶ Con posterioridad a la visita, la residencia se trasladó a la comuna de Lo Barnechea.



tuvo en consideración ese lugar para el traslado de la residencia, este nunca se concretó, y en el lugar se encuentra actualmente un hotel.

Junto a lo anterior, la página web de la Corporación Acogida no señalaba dirección ni número de teléfono de la residencia, y el número de teléfono de la Corporación se encontraba fuera de servicio. Además, el teléfono de la residencia que consta en los mencionados registros de Sename, también se estaba fuera de servicio. Por estas razones, el equipo de profesionales visitantes tomó la determinación de no efectuar la visita ese día.

Tras los reiterados intentos de la Defensoría de la Niñez por contactar y ubicar a la residencia, fue finalmente el director de la Corporación Acogida, el Sr. Hernán Briones, quien llamó a una integrante del equipo de profesionales visitantes indicando que la residencia se ubicaba, desde hace meses, en una dirección que no constaba en ningún registro público, a saber: Arica N° 3833, comuna de Estación Central. A su vez, refirió que la residencia no contaba a la fecha con teléfono institucional, ni celular ni fijo, por lo que hizo entrega del número de celular personal de la directora de la residencia, la Sra. Carla Fuentes.

Finalmente, se llevó a cabo un nuevo intento de visita el día 15 de septiembre de 2020, esta vez con éxito, respecto de la cual versará el presente informe.

7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido general por el establecimiento; y luego, de manera paralela, la ejecución de una entrevista a la directora de la residencia, por una parte, y la realización de entrevistas a adolescentes, por otra.

Así, la visita comenzó con un recorrido por el establecimiento, en el cual se pudo apreciar que se encontraba en un estado precario y deficiente, puesto que el inmueble no contaba con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos.

Esto se pudo observar, principalmente, en que la casa presentaba considerable humedad, por lo que tenía hongos en diversos espacios. Junto a esto, la directora mencionó que durante el invierno vivieron inundaciones, producto de las lluvias y que pasaron frío dado que tiene mal aislamiento. Por otro lado, la residencia tenía un patio interno muy pequeño y de cemento, sin áreas verdes, y no existían oficinas suficientes y adecuadas para la dirección, profesionales y técnicos, así como tampoco salas de intervención y de talleres. En lo que respecta a la seguridad, se observó que al interior de la casa había una escalera angosta y empinada hacia el segundo piso, la que no contaba con cierre de seguridad para los niños y niñas, resultando extremadamente



peligrosa. Más aún, se nos señaló la existencia de una serie de problemas eléctricos, por lo que habrían estado teniendo cortes de luz diarios⁷.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA

Para el levantamiento de información con la directora, sra. Claudia Fuentes, se aplicó el instrumento denominado “Ficha Institucional Residencias de Protección”, “Solicitud Lista de Documentos” y “Cuestionario Autoaplicado a Director/a, N° 2”.

En esta instancia, se abordaron aspectos relativos a la población de la residencia, gestión y dotación de personal, salud, educación, convivencia e intervención de los niños, niñas y adolescentes, entre otros, con especial énfasis en la situación provocada por la contingencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, los cambios en la administración y el proceso de cambio de inmueble.

9. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita se hizo una convocatoria abierta a participar de forma voluntaria en entrevistas con la Defensoría de la Niñez, a partir de la cual se entrevistó a 3 adolescentes, a saber: [REDACTED] de [REDACTED]; [REDACTED] de [REDACTED] y [REDACTED] de [REDACTED]

Para el levantamiento de información, se les realizó una entrevista semi estructurada en base a la “Pauta de entrevista adolescentes”, ahondando especialmente en aspectos relativos al contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, a los cambios de administración de la residencia, a su apreciación respecto del inmueble actual y al proceso de cambio de inmueble, y a la situación integral de los niños, niñas y adolescentes. La información entregada a la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Como se mencionó previamente, con anterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de posibles situaciones de vulneraciones de derechos que habrían estado

⁷ Mayor detalle se describe en el punto iv) del apartado N° 12, sobre los nudos críticos de la institución.



afectando a los niños, niñas y adolescentes de la residencia durante administraciones previas. Estas situaciones fueron confirmadas por las adolescentes durante las entrevistas efectuadas en la visita.

Por otra parte, con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, a partir de información suministrada por diversos interventores del sistema, de que la directora entrevistada en la visita, Sra. Claudia Fuentes, ya no se encontraba ejerciendo funciones en dicha residencia, siendo designada por parte de la Corporación Acogida una nueva directora, [REDACTED]. Sin embargo, la nueva directora presentaría actitudes y conductas consistentes en malos tratos psicológicos hacia algunas adolescentes, según se desarrolla en el apartado N° 12. Teniendo en consideración que los hechos señalados revisten carácter de delito, esta Defensoría de la Niñez, de acuerdo a su obligación legal, interpuso con fecha 22 de octubre de 2020, una denuncia ante la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente, por el delito de maltrato relevante con un trato degradante, previsto y sancionado en el artículo 403 ter del Código Penal, en contra de la directora y de otros/as funcionarios/as de la residencia que resultaren responsables⁸.

11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita

En primer lugar, se destaca la buena disposición por parte de la entonces directora de la residencia, Sra. Carla Fuentes, y del equipo de funcionarios/as que se encontraban presente durante la visita de la Defensoría de la Niñez. Esta se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de la visita, específicamente para recorrer el establecimiento y realizar entrevistas con las adolescentes. Junto a lo anterior, la directora mostró interés, motivación y compromiso en el trabajo que realiza con los niños, niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales para la generación y mantención de buenas prácticas en el cuidado e intervención con niños, niñas y adolescentes en contexto residencial.

ii) Transparencia y rápida entrega de información

⁸ Mayor detalle se presenta en el punto viii) del apartado N° 12, sobre los nudos críticos de la institución.



Se valora positivamente la transparencia por parte de la directora y la rápida entrega de la información que le fue solicitada, tanto durante la visita como con posterioridad a esta vía correo electrónico, favoreciendo así el adecuado desarrollo del proceso de visita.

Junto a lo anterior, se destaca la claridad que presentó a la hora de identificar necesidades, deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la residencia, colaborando con un análisis adecuado en los distintos ámbitos indagados, y manifestando la intención y disposición para abordarlos y resolverlos. En este sentido, se observó flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora en los procesos.

iii) Foco en las necesidades de los niños, niñas y adolescentes

La entonces directora mostró un conocimiento cabal respecto de las situaciones particulares de cada niño, niña y adolescente que se encontraba en la residencia. Al respecto, cabe señalar que en su discurso estuvo siempre presente su bienestar e interés superior como aspecto central y prioritario, teniendo como foco de los procesos e intervenciones las características y necesidades de cada uno de ellos/as. Lo anterior se ha acompañado de esfuerzos y prácticas que permiten y fomentan la autonomía progresiva y la participación de las adolescentes en distintos ámbitos de sus vidas.

Se destaca como buena práctica, el hecho de que las adolescentes dispongan del uso libre, durante el día, de computadores compartidos, teléfonos celulares personales y acceso a wifi, para el contacto con sus familias y figuras significativas, así como también para el acceso a información y entretenimiento y para la vinculación social. Junto a lo anterior, se valora el fortalecimiento de la vida independiente de las adolescentes, por ejemplo, mediante la administración de su dinero y gastos, que se potencie su toma de decisiones en este ámbito y que se encuentren asistiendo a clases de peluquería en la escuela de Mario Meza. Finalmente, resulta del todo esencial que, según se señala, se esté abordando con especial énfasis el fortalecimiento y promoción de las diadas madre-hijo/a y potenciando el rol de las adolescentes en el cuidado de sus hijos/as.

Al respecto, la Defensoría de la Niñez solicitó continuar asegurando que todo proceso tenga como foco central las necesidades y derechos de los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo en todo momento el fortalecimiento de su autonomía progresiva y participación, así como de los vínculos de las diadas madre-hijo/a, de los niños/as con sus padres y familias paternas, y de las adolescentes con sus familias de origen y/o otras figuras significativas, de acuerdo al interés superior de cada niño, niña y adolescente.

iv) Espacios personalizados



Ligado al punto anterior, pese a los graves problemas de infraestructura y equipamiento que presentaba la residencia ubicada en la comuna de Estación Central (los que se abordarán a continuación en el apartado de nudos críticos), se observó un esfuerzo importante por parte de la directora y del equipo de funcionarios/as vigente al momento de la visita por mantener un espacio acogedor y personalizado para y por los niños, niñas y adolescentes. Esto se vio reflejado en que los espacios comunes contaban con decoración realizada por ellos/as, como frases motivacionales, dibujos, mandalas tejidos, y un mural de pintura y mosaicos en el patio. Junto a lo anterior, se observó que las habitaciones de las adolescentes y sus hijos/as contaban con sus elementos de uso personal, como vestimenta, accesorios, artículos de aseo e higiene, decoración, juguetes, entre otros.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño, niña y adolescente, y es especialmente relevante para quienes han sido separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran. Por este motivo, la Defensoría de la Niñez instó a continuar promoviendo la personalización de los espacios en la nueva residencia, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños, niñas y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso.

v) Actividades recreativas y de vinculación

Pese al difícil contexto de pandemia y confinamiento, se apreció un esfuerzo por parte de la directora y del equipo en funciones al momento de la visita por realizar actividades recreativas y lúdicas para los niños, niñas y adolescentes. Junto a lo anterior, se efectuaron actividades para favorecer y propiciar el vínculo entre los niños, niñas y adolescentes y el equipo, lo que es central considerando que el equipo directivo y profesional de la residencia, al momento de la visita, llevaba solo algunos meses trabajando allí. Al respecto, cobra especial relevancia continuar reforzando la vinculación entre los niños, niñas y adolescentes y los funcionarios/as, atendiendo que, según se ha tomado conocimiento, ha habido nuevamente cambios en la constitución de los equipos.

vi) Correcta aplicación de protocolos por pandemia de Covid-19

Durante la realización de la visita se pudo apreciar una adecuada implementación de medidas para la prevención del contagio de Covid-19, mediante la correcta aplicación de los protocolos de actuación de Sename para la contingencia sanitaria. En este sentido, se observó el uso de



medidas preventivas tales como toma de temperatura, aplicación de cuestionario de ingreso a personas externas, alcohol gel, uso de mascarilla y distanciamiento social. Junto a lo anterior, la entonces directora señaló que recientemente se realizó un testeo preventivo a todos los niños, niñas y adolescentes y funcionarios de la residencia. A su vez, la residencia contaba con habitaciones individuales (salvo por una habitación que era doble), lo que permitía la realización de cuarentenas en aislamiento, de haber sido requerido. Junto a lo anterior, se señaló que ha existido una buena comunicación y coordinación con el intersector en cuanto a los servicios de salud, por lo que, en general, los niños, niñas y adolescentes pudieron mantener sus necesidades de salud cubiertas en el contexto de contingencia sanitaria.

12. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, y tomando en consideración además los antecedentes levantados por el Poder Judicial, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

i) **Constantes cambios en la administración de la residencia**

Uno de los principales nudos críticos puestos en conocimiento de esta Defensoría de la Niñez, y que motivaron la realización de la visita, consiste en los constantes cambios de administración que ha tenido este proyecto residencial de modalidad “Residencia de Protección para Madres Adolescentes” (RMA) en los últimos 3 años. Desde el año 2018 a la fecha, el proyecto ha contado con tres administraciones por parte de organismos colaboradores acreditados, en el siguiente orden: Congregación Amor Misericordioso, Oikos y Corporación Acogida. Junto a lo anterior, la residencia ha estado en dos períodos bajo la administración provisional de Sename, específicamente a cargo de la Sra. Tatiana Arias.

Aún más, a la fecha de la visita, la Sra. Tatiana Arias se encontraba como administradora provisional (aunque en ese momento particular estaba con licencia médica) mientras que, en paralelo, la Sra. Carla Fuentes ejercía como directora de la residencia “Lazos”, en el marco de la administración por parte de la Corporación Acogida. Por tanto, la residencia contaba con una doble administración, situación que se extendía desde el 1 de junio de 2020. Lo anterior, según lo observado, generaba una serie de dificultades tanto para los funcionarios como para los niños, niñas y adolescentes, puesto que no les permitía efectuar una real transición, generando confusión y tensiones al no existir límites claros respecto de los roles y atribuciones de cada institución interviniente.



Por otro lado, según lo constatado en la visita, estos cambios y transiciones no habrían sido abordados adecuadamente con los niños, niñas y adolescentes, quienes expresaron a esta Defensoría de la Niñez el malestar e impacto negativo que han experimentado producto de la permanente incertidumbre respecto de su situación, así como el daño asociado a la alta rotación de los equipos directivos y profesionales que les entregan atención y cuidado, muchos de los cuales constituyen vínculos significativos para éstos. Si bien la mayoría de las educadoras de trato directo se mantuvieron en la residencia, los cambios de administración implicaron rotación en los demás funcionarios/as, afectando también la continuidad de las intervenciones psicosociales. De hecho, a modo de ejemplo, se indicó que una adolescente no habría podido acceder oportunamente al tratamiento psiquiátrico que necesitaba, puesto que los cambios de administración y de equipos habrían obstaculizado las gestiones correspondientes.

En este complejo escenario, la inestabilidad que han vivido los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la residencia constituye un factor más de riesgo y vulnerabilidad, sumado a los ya existentes. En este sentido, cabe relevar la importancia que reviste la continuidad de los vínculos, cuidados e intervenciones para el bienestar integral y adecuado desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

ii) Información desactualizada sobre la residencia

Como se indicó en el apartado referente a la visita frustrada, la Defensoría de la Niñez tuvo una serie de dificultades para poder obtener información correcta y actualizada respecto de la residencia, en lo relativo a nombre de la directora, así como dirección y número de teléfono del establecimiento. Así también, según información entregada por director de la Corporación Acogida, la residencia no contaba a la fecha de la visita con teléfono institucional, ni celular ni fijo. Lo expuesto reviste de la mayor gravedad, puesto que atenta contra el derecho de los niños, niñas y adolescentes a mantener contacto regular con sus familias y figuras significativas, así como con otras personas e instituciones que intervienen con éstos y que requieren contar con información certera y actualizada de su ubicación y tener un medio formal y permanente de comunicación con la residencia. En la misma línea, la ausencia de estos datos entorpece las importantes labores y mandatos legales de instituciones de promoción y protección de derechos de infancia y adolescencia, como es el caso de la Defensoría de la Niñez, obstaculizando la labor de observación que le de acuerdo al artículo 4 letra f) de la Ley N° 21.067.

iii) Inadecuado abordaje de la pandemia durante la dirección anterior

Durante la visita, la directora en ejercicio señaló que, previo a su llegada a la residencia en el mes de junio, habría habido un mal manejo de la pandemia, pues no se habrían tomados medidas



adecuadas de prevención e intervención en relación al Covid-19, de acuerdo a los protocolos de Sename y las indicaciones de las autoridades sanitarias. De hecho, hubo un brote de coronavirus en la residencia, ante lo cual ella y dos educadoras de trato directo debieron hacer cuarentena junto a los niños, niñas y adolescentes, permaneciendo durante todo ese periodo en la residencia. Además, señaló que antes de su llegada hubo varias adolescentes a las que, pese a presentar síntomas, no se les realizó el examen PCR, ante lo cual la nueva dirección de ese entonces gestionó que se les efectuara examen de anticuerpos, el que resultó positivo para 5 adolescentes.

Sumado a esto, preocupa que, según lo señalado durante la visita, hubo una adolescente con diagnóstico de Covid-19 positivo a la cual no se le informó sobre esto, bajo la justificación de “no alterarla”. Esta situación es de suma gravedad, atendiendo al derecho de dicha adolescente a contar con información actualizada respecto de su salud, especialmente considerando que tiene a su cargo un hijo/a en la primera infancia.

iv) Precarias condiciones de habitabilidad, infraestructura y equipamiento

Al visitar la residencia ubicada en la calle Arica, fue posible observar que el inmueble se encontraba en precarias condiciones de habitabilidad, siendo del todo inadecuado para los niños, niñas y adolescentes que allí se encontraban, así como para los funcionarios/as que se desempeñaban en dicho lugar.

En específico, cabe informar que la casa presentaba considerable humedad, por lo que tenía hongos en los muros y techos de diversos espacios, especialmente baños y lavandería. A su vez, la directora señaló que durante el invierno se produjeron inundaciones producto de las lluvias, aumentando con esto los problemas de humedad. Además, la casa tenía mal aislamiento, por lo que era extremadamente fría en invierno. Al respecto cabe destacar que había niños y niñas en la residencia con problemas respiratorios crónicos, siendo todo lo anterior de sumo riesgo para su salud. Por otro lado, la residencia tenía un patio interno muy pequeño y de cemento, sin áreas verdes, siendo el único espacio exterior para el uso de los niños, niñas y adolescentes, limitando sus posibilidades de contar con lugares adecuados para el desarrollo de actividades de ocio, descanso y juego. Por otra parte, según observó el equipo de profesionales visitantes, no existían oficinas suficientes y adecuadas para la dirección, profesionales y técnicos, así como tampoco salas de intervención y de talleres. En lo que respecta a la seguridad, se observó que al interior de la casa había una escalera angosta y empinada hacia el segundo piso, la que no contaba con cierre de seguridad para los niños y niñas, resultando extremadamente peligrosa. Más aún, se nos señaló la existencia de una serie de problemas eléctricos, por lo que habrían estado teniendo cortes de luz diarios.



Según nos fue señalado, estas situaciones habían sido informadas en diversas ocasiones por parte de la directora, funcionarios y las adolescentes ante los órganos intervinientes, sin embargo, no se invirtieron los recursos necesarios y suficientes para mantener el lugar en condiciones adecuadas, debido a que se consideraba un lugar transitorio mientras se hacía efectivo el traslado de vivienda. Pese a lo anterior, al momento de la visita, los niños, niñas y adolescentes llevaban más de 5 meses en dicho lugar, en condiciones que claramente atentaban contra su salud, dignidad e integridad.

En ese sentido, si bien existe información de que actualmente se encuentran en un nuevo inmueble, ubicado en la comuna de Lo Barnechea, es de interés y preocupación de la Defensoría de la Niñez que se garanticen las condiciones mínimas de habitabilidad, seguridad, sanidad y aquellas necesarias para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta la situación observada en el inmueble anterior, y la falta de medidas oportunas y adecuadas durante el período en que se habitó en dicho lugar.

v) Dificultades en el cambio de inmueble y traslado de la residencia

De acuerdo a los antecedentes puestos en conocimiento de esta Defensoría de la Niñez, sumado a información proporcionada por la directora, curadores y las adolescentes, hace meses se estuvo gestionando un cambio de inmueble, dado el carácter transitorio que tuvo la casa ubicada en la calle Arica, según lo referido en el punto anterior. Sin embargo, al momento de la visita esto no se había concretado. Más aún, el proceso llevaba varios meses, y habría implicado la posibilidad de arriendo de al menos 4 lugares, los que, a último minuto y por distintos motivos, no recibieron la aprobación por parte de Sename y/o la Corporación. Al respecto, las adolescentes señalaron haberse generado gran ilusión y expectativas con cada uno de los supuestos traslados, y cada vez que estos se cancelaban, se sintieron decepcionadas, frustradas y confundidas. En este sentido, al momento de la visita las adolescentes mantenían desesperanza e incertidumbre respecto del lugar en el cual vivirán con sus hijos/as.

A propósito de lo anterior, durante la visita se nos informó que se estaba gestionando un nuevo traslado a una vivienda ubicada en la comuna de Lo Barnechea, lo que, según información proporcionada con posterioridad a la visita, se materializó a fines de septiembre, estando ahora los niños, niñas y adolescentes en dicho lugar. La Defensoría de la Niñez considera positivo que finalmente se haya realizado el cambio de inmueble y que, según se informó en la visita, el nuevo presente adecuadas condiciones de habitabilidad, infraestructura y equipamiento para los niños, niñas y adolescentes.



Sin embargo, según se pudo apreciar a partir del relato de los funcionarios/as, de las adolescentes y fotos que se pudieron observar durante la visita del nuevo inmueble, preocupan dos situaciones en particular, a saber: la lejanía de la nueva residencia respecto a las comunas de origen de los niños, niñas y adolescentes, así como el hecho de que el inmueble no contaría con habitaciones individuales para las adolescentes y sus hijos/as. Respecto a esto, las propias adolescentes refirieron preocupación por el traslado y las implicancias que eso podría tener en la vinculación con sus familias y figuras significativas, así como también por compartir habitación con otra adolescente y su hijo/a, lo que creen que podría generar tensiones y aumentar situaciones de conflictos entre pares.

Junto a lo anterior, preocupa a esta Defensoría de la Niñez que el traslado, de no ser abordado adecuadamente, pudiera generar un desarraigo familiar, social y comunitario que impacte negativamente en las redes de apoyo de los niños, niñas y adolescentes, y en su vinculación con el entorno y participación en el territorio, todo lo cual es crucial para su desarrollo integral y la satisfacción de sus necesidades e intereses sociales, recreativos, culturales, educacionales y de salud.

vi) Inexistencia de capacitaciones y de cuidado de equipos

Si bien la directora refirió durante la visita que la Corporación tiene un programa de cuidado de equipos y de formación para los funcionarios/as, señaló que ninguno de estos se había estado realizando a la fecha, debido a la pandemia.

Respecto al cuidado de equipos, mencionó que, habiendo pasado más de tres meses desde la instalación del nuevo equipo de trabajo, debería estar por realizarse próximamente una instancia de cuidado, especialmente considerando lo difícil que ha sido este proceso, sumado a la situación de contingencia sanitaria. Sin embargo, mencionó las dificultades que presentaban para efectuar instancias de este tipo de manera remota. Sobre la formación de los funcionarios/as, señaló que no han tenido instancias formales de capacitación en los últimos 12 meses, pero que han intentado implementar estrategias de autocapacitación dentro del equipo y de socialización de éstas al resto de los funcionarios/as. A su vez, esperaban poder tener una capacitación dentro del mes de septiembre. Junto a lo anterior, si bien no han tenido reemplazos a la fecha, la directora refirió la necesidad de contar con un programa de inducción en caso de que esto ocurra próximamente.

Cabe señalar que, si bien es esperable y comprensible que la situación de emergencia por la que está atravesando el país producto de la pandemia impacte fuertemente en la programación anual de este tipo de actividades, es esencial velar por que ámbitos tan importantes como lo es



el cuidado de equipos no se desatiendan y se posterguen más de lo estrictamente necesario. En este sentido, es preciso atender a que, justamente, la situación actual genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, pudiendo generar desgaste en los funcionarios/as, así como alta rotación de personal, lo que indudablemente impacta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención.

A su vez, es esencial destacar la relevancia de que los funcionarios/as cuenten con programas de capacitación y formación continua que les permitan adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a los niños, niñas y adolescentes, según lo requieran. En este sentido, contar con personal calificado es esencial para intervenir adecuadamente con población infanto-juvenil, especialmente cuando se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad, al estar privados del cuidado familiar y presentar trayectorias de vida marcados por diversas vulneraciones de derechos.

vii) Falta de atención a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes migrantes

Al momento de la visita, la residencia acogía a tres adolescentes migrantes, provenientes de Venezuela y Haití, junto con sus hijos/as. Sobre su situación, la directora refirió que una de ellas contaba con carnet de identidad chileno, sin embargo, este se encontraba vencido, lo que le ha impedido acceder a beneficios de previsión social como el subsidio único familiar y bono de emergencia. Respecto de las otras dos adolescentes, señaló que los trámites de regularización migratoria se han visto demorados por la pandemia. Junto a lo anterior, nos indicó que la residencia no tenía acceso a facilitador/a intercultural que pudiera brindar orientación y apoyo a los, niños, niñas y adolescentes y a los funcionarios/as.

Es importante recalcar la urgencia de atender, a la mayor brevedad posible, las necesidades y requerimientos de la población migrante de la residencia. Esta se encuentra en una extrema situación de vulnerabilidad por ser menores de edad, madres adolescentes y estar privadas de cuidados familiares, todo ello en un país distinto al de origen, por lo cual requieren de la protección reforzada del Estado para la plena garantía y goce de sus derechos humanos. Respecto de esto, cabe recordar el deber del Estado de Chile, a través de sus instituciones, de proporcionar una protección y asistencia especial e integral a la niñez y adolescencia migrante, en razón de los compromisos adquiridos en tratados internacionales y especialmente a la luz del principio de no discriminación contenido en el artículo 2 de la Convención de los Derechos del



Niño, en el cual se estipula la obligación del Estado de respetar y asegurar a todos los niños, niñas y adolescentes la aplicación efectiva de sus derechos, sin discriminación alguna, incluyendo la nacionalidad y la situación migratoria propia o de sus padres.

Junto a lo anterior, cabe destacar que el enfoque intercultural constituye un enfoque transversal en los programas y proyectos ambulatorios y residenciales de Sename, incluyendo la modalidad RMA, de modo que el proyecto residencial debe considerar este enfoque para el efectivo ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes migrantes, el reconocimiento y respeto a su identidad y cultura, y la generación de intervenciones culturalmente pertinentes con ellos/as y sus familias. De hecho, para lo anterior, Sename dispone de una serie de convenios de colaboración con distintas instituciones e instruyó la Circular N°4 de 201821, que tiene por objetivo orientar respecto de las acciones que deben ser cumplidas por el Servicio y su red de organismos colaboradores acreditados.

viii) Posibles situaciones de malos tratos por parte del personal hacia niños, niñas y adolescentes

Como se mencionó previamente, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, con anterioridad a la visita, de posibles situaciones de vulneración de derechos que habían afectado a los niños, niñas y adolescentes de la residencia durante administraciones previas, lo que fue confirmado por las adolescentes durante las entrevistas efectuadas. En dicha instancia, y en concordancia con la información con la cual se contaba, las adolescentes refirieron haber vivido situaciones de negligencia y malos tratos durante la administración anterior por parte del organismo colaborador Oikos. Al respecto, indicaron que fue un periodo extremadamente difícil, en el cual muchas veces ellas y sus hijos/as no contaban con algunos servicios esenciales de alimentación y aseo e higiene personal, ni con adecuado apoyo psicológico y educacional. Más aún, eran víctimas de malos tratos psicológicos, consistentes en “retos” y “castigos”.

Considerando estos graves antecedentes, los que en su momento fundamentaron la administración provisional por parte de Sename y el cambio hacia un nuevo organismo colaborador a cargo del proyecto, resultó del todo preocupante que, con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez haya tomado conocimiento de nuevas situaciones de vulneraciones de derechos que estarían afectando a las adolescentes y a sus hijos/as. En específico, se informó que la nueva directora designada de la residencia por la Corporación Acogida, la [REDACTED] [REDACTED] presentaría actitudes y conductas consistentes en malos tratos psicológicos hacia algunas adolescentes, como tratos peyorativos y estigmatizantes, hostigamiento y amenazas de separación de las diadas madre-hijo/a.



Al respecto, y como se detalló previamente, dado la gravedad de la situación y considerando que los hechos señalados revisten carácter de delito, la Defensoría de la Niñez interpuso una denuncia, de acuerdo a su obligación legal en esta materia. Junto a lo anterior, esta institución presentó a Sename una solicitud de término de convenio del organismo colaborador, entre otras peticiones, mediante Oficio N° 763/2020, de fecha 22 de octubre de 2020. Cabe señalar que, a la fecha de publicación del presente informe, no se cuenta con una respuesta por parte del Servicio ante la referida solicitud.

13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 906/2020, de fecha 23 de diciembre de 2020, dirigido a la Corporación Acogida, a cargo de la Residencia Lazos, y el Oficio N° 904/2020, de fecha 21 de diciembre de 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la Corporación Acogida (Oficio N° 906/2020)

1. En cuanto a los constantes cambios en la administración de la residencia:

Se solicitó y recomendó:

- a) Ejecutar todas las medidas y acciones necesarias y pertinentes, de manera oportuna, para promover la continuidad de los procesos de administración, ya sea de la residencia RMA Lazos, en caso de que se determine la continuidad de esta, así como cualquier otro proyecto residencial que pertenezca a la Corporación Acogida, garantizando condiciones adecuadas de cuidado y atención de los niños, niñas y adolescentes residentes y condiciones laborales adecuadas para los funcionarios/as, en concordancia con estándares de calidad y normativa legal aplicable.
- b) Establecer e implementar protocolos y procedimientos para informar adecuadamente, en caso de términos de administración de proyectos residenciales, cualquiera sea el motivo, a los niños, niñas y adolescentes residentes y a los funcionarios/as. La información entregada debe enmarcarse en un proceso continuo de preparación, acompañamiento y contención para abordar con los niños, niñas y adolescentes el cambio de administración, incluyendo su activa participación en dicho proceso.



2. En cuanto a la información sobre la residencia:

Se solicitó y recomendó:

- a) Instalar en la nueva residencia un teléfono fijo y entregar celulares institucionales a la dirección y equipo profesional de la residencia.
- b) Mantener actualizada la información de domicilio, números de teléfono y directora de la residencia en los registros institucionales y en aquellos disponibles al público general, como la página web de la Corporación.

3. En relación con el abordaje de la pandemia:

Se solicitó y recomendó:

- a) Efectuar las coordinaciones necesarias para que, cada vez que los niños, niñas y adolescentes y funcionarios/as presenten síntomas de Covid-19 o sean contacto estrecho de alguna persona sospechosa o confirmada, se les efectúe oportunamente el examen PCR.
- b) De acuerdo al resultado de éste, garantizar que se tomen las medidas de aislamiento, cuarentena y tratamiento indicadas en los protocolos de actuación de Sename y de las autoridades sanitarias.
- c) Tomar las medidas necesarias para procurar que se les brinde información a los niños, niñas y adolescentes, así como a sus familiares y otras figuras significativas, según corresponda, sobre su situación de salud, y especialmente cuando sean casos sospechosos o confirmados de Covid-19, salvo que, excepcionalmente, su interés superior indique lo contrario.
- d) Adoptar las medidas necesarias para que la entrega de dicha información de salud sea acompañada del apoyo que requiera el niño, niña o adolescente de acuerdo a sus necesidades particulares.

4. En cuanto al nuevo inmueble:

Se solicitó y recomendó:

- a) Adoptar y reforzar todas las medidas necesarias, que sean adecuadas y pertinentes, para garantizar condiciones de habitabilidad, seguridad, sanidad, infraestructura y equipamiento en la nueva residencia, que sean de calidad y acorde a las características y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. En específico, poner especial atención a la necesidad de disponer de escaleras, ventanas, balcones, piscina, entre otros, con mecanismos de seguridad que permitan disminuir y prevenir accidentes y otras situaciones de riesgo; contar con jardines y



patios amplios, con áreas verdes y juegos; tener espacios adecuados y privados para la realización de intervenciones individuales, grupales y visitas; y mantener, en todo momento, condiciones de higiene y salubridad.

- b) Gestionar, reforzar y promover la articulación y coordinación de la residencia con los distintos actores e instituciones de la red y del nuevo territorio en el que se encuentra la residencia (tales como municipalidad, junta de vecinos, servicios de salud, entre otros), para asegurar que los niños, niñas y adolescentes reciban, de manera oportuna y pertinente, acceso a oferta de beneficios, actividades, servicios y atenciones que requieren conforme a sus planes de intervención y de acuerdo a sus intereses, características y necesidades.

5. En cuanto a las capacitaciones y cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Retomar y ejecutar, a la brevedad, el plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades.
- b) Retomar y ejecutar, a la brevedad, el plan o programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. Este plan o programa debe ser dirigido por profesionales especializados en las temáticas abordadas.

6. En cuanto a los niños, niñas y adolescentes migrantes:

Se solicitó y recomendó:

- a) Regularizar a la brevedad la situación migratoria de los niños, niñas y adolescentes que no tengan actualmente resuelta esta situación, incluyendo la vigencia de sus documentos de identidad.
- b) Generar coordinaciones interinstitucionales permanentes, con quienes corresponda, para garantizar el acceso oportuno y efectivo a los diversos servicios que requieran los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera, sin importar su situación migratoria.
- c) Gestionar el acceso a un/a facilitador/a intercultural que apoye los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes migrantes, en ámbitos tales como la traducción e interpretación, orientación y acogida, según sea requerido. Hasta que ello sea posible, se



gestionar que al menos un miembro del equipo residencial tenga debida capacitación o formación en trabajo intercultural, conforme a las orientaciones técnicas del modelo RMA.

7. En cuanto al trato hacia los niños, niñas y adolescentes:

- a) Adoptar todas las medidas necesarias para prevenir, interrumpir y abordar oportuna y adecuadamente situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia, y proteger y entregar reparación a las víctimas que hayan sufrido este tipo de situaciones, de acuerdo a la normativa nacional aplicable e instrumentos de derechos humanos ratificados por el Estado.
- b) Garantizar el adecuado ejercicio de las funciones de la Corporación como organismo colaborador, garantizando en todo momento la debida protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado y responsabilidad.
- c) Fomentar y reforzar, en todo momento, el apego y la vinculación de las adolescentes con sus hijos/as, en pos de su derecho a vivir en familia y de acuerdo al interés superior de los niños y niñas, desde el reconocimiento, la valoración y la promoción de los recursos, capacidades y competencias de las adolescentes⁹.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 904/2020)

En el Oficio señalado se presentaron al Servicio Nacional de Menores las recomendaciones remitidas a la Corporación Acogida, pero dirigidas a su rol, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados por el Servicio. Ante lo anterior, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación y supervisión.

Además, se solicitó y recomendó al Servicio lo siguiente:

1. En cuanto a los niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran bajo el cuidado del Estado:

- a) Generar gestiones y coordinaciones interinstitucionales permanentes, con los órganos correspondientes, para facilitar y agilizar las gestiones y procesos de regularización migratoria de todos los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera que se encuentran en

⁹ Además de las recomendaciones emitidas, cabe señalar que, en lo pertinente, se solicitó información relativa al cambio de inmueble y también respecto a la situación migratoria y de protección social de los niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran actualmente en la residencia.



- residencias y centros, y garantizar su acceso oportuno y efectivo a los diversos servicios que requieran, independiente de su situación migratoria. Esto incluye entregar y asegurar mayor celeridad a los trámites, en el marco del Acuerdo de Colaboración del 2010 con el Ministerio del Interior.
- b) Garantizar, a través de la Unidad de Relaciones Internacionales de la Dirección Nacional del Servicio, de las Direcciones Regionales y mediante las supervisiones técnicas que la institución realiza, según corresponda, el efectivo cumplimiento de las directrices y procedimientos establecidos en la Circular N° 04 de 2018, especialmente en ámbitos tales como la regularización migratoria y obtención de documentos de los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera, tanto en programas directamente administrados por el Servicio, como aquellos ejecutados por organismos colaboradores acreditados y organismos coadyuvantes.
 - c) Realizar capacitaciones sobre la aplicación de la Circular N° 04 de 2018, a todos los funcionarios/as de la red Sename –tanto de proyectos de administración directa como de organismos colaboradores acreditados–, a funcionarios/as de organismos coadyuvantes y a funcionarios/as de Gendarmería de Chile, incluyendo el Programa “Creciendo Juntos”.
 - d) Gestionar el acceso a un/a facilitador/a intercultural que apoye los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en ámbitos tales como la traducción e interpretación, orientación y acogida, según sea requerido. Para esto, se solicita también que el Servicio genere un registro de facilitadores interculturales en cada región del país, que esté disponible a las residencias y centros a nivel nacional, y con los cuales exista un convenio de trabajo.

2. En cuanto a las vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado:

Responder, con urgencia y a la mayor brevedad, el Oficio N° 763/2020, de fecha 22 de octubre de 2020, remitido por esta Defensoría de la Niñez al Servicio.

14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Como se señaló previamente, junto a los Oficios de recomendaciones emitidos, la Defensoría de la Niñez debió tomar otras medidas, administrativas y judiciales, dado que se tomó conocimiento de vulneraciones de derechos hacia adolescentes y sus hijos/as. En este sentido, ante esta grave situación, la Defensoría de la Niñez interpuso una denuncia, según se expuso precedentemente.



Junto a lo anterior, la Defensoría de la Niñez debió solicitar a Sename dar término anticipado al convenio vigente entre la Corporación Acogida y el Servicio, dado los gravísimos hechos que se exponen en el punto viii) de este apartado, los que dan cuenta de vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia¹⁰. Sin perjuicio de lo anterior, y entiendo la excepcionalidad de esta medida en función de los críticos antecedentes de los que se toma conocimiento, la Defensoría de la Niñez instó a la Corporación y al Servicio velar por la continuidad y estabilidad de la atención entregada a los niños, niñas y adolescentes en residencias de protección, para lo cual es crucial que cumplan con estándares de calidad para su debido cuidado y protección. Este solicitud, a la fecha del presente informe, no ha sido respondida.

SSV

Fecha de elaboración del informe final versión web: 23 de diciembre de 2020.

¹⁰ La solicitud se presentó a Sename mediante Oficio N° 763/2020, de fecha 22 de octubre de 2020.