



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	RFA Residencia Familiar AADD Villa Alemana
Fecha de la visita:	26 de noviembre 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.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA.....	4
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES.....	6
8.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES	¡Error! Marcador no definido.
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.....	9
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	18

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 el “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”. Este 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 que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, 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 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 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 **Residencia Familiar AADD Villa Alemana**, de la comuna de Villa Alemana, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo con 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.

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

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.



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, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar una visita planificada a la Residencia Familiar AADD de Villa Alemana.

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”*. En este caso, la visita a la Residencia Familiar AADD de Villa Alemana fue prevista sobre la base del criterio de representatividad, por tratarse de un modelo residencial nuevo cuya observación era importante para esta institución.

Cabe destacar que se trata de la segunda visita realizada por la Defensoría de la Niñez al establecimiento, habiéndose realizado la primera de ellas con fecha 21 de julio de 2019. De esta forma, la presente visita tuvo como objetivo analizar el estado de cumplimiento de las

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

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



recomendaciones formuladas a propósito de la primera visita, así como constatar la situación actual de la residencia, de las condiciones de vida y del ejercicio de los derechos de los adolescentes que allí habitan.

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:	Juana Moreno Martín, trabajadora social Macrozona Centro Norte
Profesional visitante 2:	María José Jara Leiva, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin Vallejos, psicóloga Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Familiar AADD Villa Alemana
Nombre de la institución a cargo:	Sename
Modalidad de intervención:	Residencia Familiar para Adolescentes (RFA)
Tipo de administración:	Administración Directa
Población destinataria:	Adolescentes varones desde 12 hasta los 18 años
Directora:	Leslie Caroline Estay Vargas
Dirección:	[REDACTED]

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento; y luego, la realización paralela de una entrevista a la dirección y funcionarias, por un lado, y a adolescentes, por otro.

Para el recorrido por las instalaciones, se utilizó el instrumento “Ficha de observación del establecimiento. Dimensiones a observar en residencias de protección y residencias familiares”. El recorrido fue guiado en un primer momento por la Encargada de Vida Familiar, Srta. Mackarena Laorga, para ser relevada rápidamente por uno de los adolescentes que allí residía. Este, de forma



voluntaria, nos mostró en profundidad todos los espacios de la casa y brindó a las profesionales visitantes información sobre el funcionamiento de la residencia. Se apreció que dicho adolescente tenía acceso y conocimiento sobre la residencia, y que se manejaba con confianza y familiaridad por sus distintos espacios.

En esa instancia, se observaron las instalaciones, particularmente, dormitorios, baños, cocina, bodega, espacios comunes como living-comedor y sala de talleres, enfermería, oficinas administrativas y el patio.

En general, se evidenció que la distribución de los adolescentes en los dormitorios se llevaba a cabo siguiendo criterios de edad y afinidad, privilegiando los espacios individuales a los jóvenes mayores y a los que se encontraban trabajando. La disposición de los adolescentes en las piezas comunes era intencionada, evaluando para ello la idoneidad de la ubicación de cada uno según edad y características personales. Destaca, no obstante, la prácticamente nula personalización de los espacios personales de los jóvenes a nivel individual.

El espacio exterior de la casa era amigable con muchos espacios naturales, área deportiva y piscina en buen estado, así como lugar habilitados para estacionamiento. Además, las paredes perimetrales del exterior de la casa habían sido decoradas por los propios adolescentes con murales, representando situaciones sociales que estaban aconteciendo en el país y sus vivencias personales.

Así también, se visitó el lugar donde se estaba realizando una ampliación. Esta, según informaron, estaría terminada en 30 días desde la fecha de la visita. Tras su finalización, la residencia contaría con una cocina más amplia, mayor espacio de bodegaje y almacenamiento, así como un lugar apropiado para realización de talleres, independiente del living-comedor.

Finalmente, se observó que el espacio exterior (y algunas zonas del interior) contaba con un circuito de vigilancia por videocámara, quedado registrado el movimiento diario de la residencia. Según se informó ante la consulta al respecto, este sistema tenía como fin el registro para su revisión en caso de situaciones conflictivas que se pudieran dar a nivel interno, así como situaciones delictuales que se han dado en el exterior. El portón de ingreso, por su parte, se mantenía abierto, a fin de que los adolescentes puedan entrar y salir de forma libre del recinto.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA SUGROGANTE Y FUNCIONARIA



Para el levantamiento de información con la dirección y el personal, el instrumento utilizado fue la “*Ficha institucional para Residencias Familiares*”. Esta aborda diversas dimensiones, como la población de adolescentes residentes, dotación de personal, gestión del establecimiento, seguridad, salud, educación, convivencia, participación, desarrollo integral y vinculación con el medio. La entrevista fue realizada a la Encargada de Vida Familiar y subrogante del actual director, Mackarena Laorga, y a la Terapeuta Ocupacional de la residencia, Edith Vergara.

En lo más relevante, indicaron que los problemas más frecuentes que habían tenido desde la anterior visita tienen que ver con el alto consumo de algunos residentes y la falta de oferta programática por parte de SENDA que no se adecuaría a las características de los adolescentes. Asimismo, se destacó como una necesidad inminente el cuidado de equipo, ya que durante la cuarentena el personal había debido estar muy presente en la residencia, organizando diversas actividades extraordinarias con el objetivo de generar un ambiente cómodo y adecuado que amortiguara los efectos del confinamiento, lo que les había provocado un alto desgaste.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de visita, se ofreció a los adolescentes residentes la posibilidad de participar en una entrevista totalmente voluntaria, en la que podían contar su experiencia, aprehensiones y sugerencias respecto a la contingencia sanitaria y otros aspectos de la residencia. Para ello se aplicó la “Pauta de entrevista a NNA”.

En ese contexto, se realizaron entrevistas a cinco adolescentes. Como punto de las conversaciones, se encontraba el hecho de estar contentos con la gestión y modelo de la residencia, existiendo una gran diferencia respecto a las residencias de donde procedían. Igualmente, se planteó como nudo crítico, en general, el alto consumo de algunos residentes, lo que provocaba conflictos y generaba una situación de malestar entre ellos. También manifestaron preocupación por el inminente traslado a la Residencia Familiar de Quillota, según le habrían informado desde la dirección de la Residencia Familiar AADD de Villa Alemana.

La información específica 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



Durante la visita no se detectaron situaciones de vulneración de derechos que ameritaran la actuación de la Defensoría de la Niñez, además de los Oficios remitidos a los órganos pertinentes.

10. 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.

Lo primero a destacar en visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, fue la buena disposición de los funcionarios y funcionarias de la Residencia en general, y de la encargada de la Residencia en ausencia del director subrogante, doña Mackarena Laorga, en particular. Existió en general una buena recepción, no dificultando en momento alguno la visita presencial, ni evitando mostrar determinados espacios. Así mismo, se pudo realizar la visita por las distintas dependencias, posibilitando la conversación con adolescentes, invitando incluso a uno de ellos a que nos guiara en el recorrido.

ii. Transparencia en el discurso de la dirección y rápida entrega de información.

Es destacable la claridad con la que, tanto la encargada de residencia como la profesional terapeuta ocupacional que acompañó en la entrevista inicial, reconocieron las fortalezas y deficiencias con las que contaba la Residencia. Asimismo, fueron capaces de visualizar sus nudos críticos, con la intención de resolverlos.

Además, ambas profesionales mostraron una total disposición para facilitar y entregar la información solicitada por el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez, respecto del funcionamiento del establecimiento y los adolescentes que allí residen, tanto en el momento de la visita, como a posteriori, a través de correo electrónico.

iii. Buen trato hacia los adolescentes.

Durante el recorrido se pudo observar un trato amable y cercano de parte del personal hacia los adolescentes y jóvenes que permanecían en la Residencia. Esto se pudo constatar además a través de las entrevistas realizadas a los adolescentes, quienes realzaron el buen trato que reciben por parte de los trabajadores(as) de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana.

iv. Buen estado de las instalaciones.



Las instalaciones se apreciaron bien cuidadas y mantenidas. La residencia contaba con espacios diferenciados según necesidades y actividades, tales como living-comedor, dormitorios individuales o compartidos bien equipados y en buenas condiciones de conservación, 4 baños (uno de ellos ajustado para personas con discapacidad), sala de lavado y planchado, cocina, oficinas administrativas, jardín exterior, espacios abiertos habilitados para la realización de deporte y talleres al aire libre y piscina. Durante la visita se mencionó además que se estaba trabajando en una ampliación del inmueble, ya que un punto crítico era la falta de espacio de bodega, trabajo que pudieron observar las profesionales visitantes. Por ello, se va a agrandar la cocina, y se creará una sala multiuso y sala de tutores.

v. Actividades lúdicas y recreativas.

Según fue comentado, ante la situación de cuarentena que se vivió producto de la contingencia sanitaria, se instauraron varios talleres para la entretención y esparcimiento a través del juego y actividades recreativas, tales como talleres de cocina, de ciclismo, de pintura creativa de exteriores, club de ajedrez, campeonatos de fútbol y volley, taller de género, proyecto de alfabetización y punto lector. Estos, debido a la buena recepción que tuvieron por parte de los adolescentes, fueron mantenidos en la dinámica de apertura existente al momento de la visita. Sin duda, se valora dicho esfuerzo por parte del personal de la residencia para mantener y alegrar la rutina de los adolescentes en un contexto particularmente difícil.

vi. Fomento de la participación.

Se considera destacable la instauración de una asamblea de adolescentes, realizada de forma periódica, en la que estos mostraban sus intereses personales y presentaban propuestas para la mejora de la gestión de la residencia, tomar ciertas decisiones de su vida cotidiana o la resolución de conflictos a nivel grupal. De hecho, durante el desarrollo de la visita se observó que se llevó a cabo dicha Asamblea, siendo testigos del alto interés de los jóvenes por el desarrollo de esta.

Se valora esta instancia de participación, pues les permite dar a conocer sus opiniones y ser oídos respecto de actividades realizadas tanto dentro como fuera de la residencia y que son de importancia para ellos, tales como celebraciones, salidas al exterior, talleres, etc. En este sentido, logra apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación de los adolescentes, recordando que el derecho mencionado no solo se refiere a escucharlos, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta⁴.

⁴ Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 12.



Asimismo, la generación de estas asambleas responde a la recomendación efectuada por la Defensoría de la Niñez a propósito de su primera visita a la institución, que consistía en propiciar, fomentar y crear instancias de participación de los adolescentes, y Así mismo, se informa que se está en construcción de un Manual de Convivencia, elaborado juntamente con los jóvenes, aspecto que esperamos sea concretado a la brevedad.

vii. Mejora en las relaciones con la I. Municipalidad de Villa Alemana.

Se confirmó una mejora en las relaciones con la Municipalidad desde la primera visita, que ha redundado en un acercamiento a las redes locales y en la posibilidad de acceder a algunos servicios y programas comunitarios. Si bien lo anterior constituye un avance, aún se debe ampliar por parte del municipio, según será recomendado.

viii. Avances en la incorporación de enfoque de género en la intervención.

Se confirmó la participación del personal de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana en un taller de género. También, se verificó la réplica de dicha capacitación a los adolescentes, relevando temas como el ejercicio de la paternidad y autocuidado en la esfera de la sexualidad, la que tuvo muy buena acogida y alto interés por parte de los adolescentes.

Esto es coherente con la recomendación presentada a la institución por la Defensoría de la Niñez tras su anterior visita, sobre la incorporación del enfoque de género en la intervención con los adolescentes que viven en la residencia, relevando aspectos que se relacionan con la construcción de identidad.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i. Ejecutar plan o programa de cuidado de equipos.

Conforme a lo observado por el Poder Judicial, lo recomendado en la anterior visita de la Defensoría de la Niñez, y lo referido durante las entrevistas, se evidenció la ausencia de actividades de cuidados de equipo para los funcionarios(as) de la residencia.

En este sentido, se concluyó de la visita que la residencia no contaría con un programa de cuidado de equipo. Existían, más bien, instancias aisladas que existían por iniciativa y organización



a nivel interno de los funcionarios(as), quienes planeaban ciertas actividades de autocuidado en fechas concretas del año, además de procurar la debida contención emocional ante situaciones de violencia vividas dentro de la residencia, producto de frecuentes agresiones por parte de los adolescentes al personal, debidas al alto consumo de drogas.

Sumado a esto, hay que tener en cuenta el cambio de dinámica laboral producida a raíz de la cuarentena establecida para los centros residenciales por la alerta sanitaria por Covid-19, lo que ha implicado una mayor permanencia en sus centros de trabajo, además de un mayor desgaste debido a la situación de encierro en la que debía acompañar y contener a los jóvenes residentes, implicando un mayor esfuerzo y dedicación. Según información de la funcionaria entrevistada, el plan de Cuidado de Equipo de Sename establecido a partir de la situación de pandemia tiene varias etapas: seguimiento de salud mental (8 sesiones), líneas telefónicas disponibles para intervención en crisis, intervenciones por zoom. Sin embargo, según la opinión de los funcionarios(as), si bien estas acciones estaban dirigidas al bienestar y autocuidado del personal a cargo de la residencia, tenían un muy bajo impacto.

La inexistencia de un programa robusto de cuidados de equipo es de particular preocupación, pues los equipos profesionales que trabajan en Centros Residenciales del Sename, *“se encuentran expuestos a un contexto laboral de riesgo, debido al tratamiento de temáticas con alta carga emocional y a la alta exigencia (...) debiendo analizarse desde la perspectiva de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo”*⁵. Este alto desgaste en los profesionales que trabajan en el área es debido a que es más probable implicarse emocionalmente con esta población, a lo que se le suma la dificultad de gestión de casos de alta complejidad, y escasez de recursos para satisfacer las demandas.

En coherencia con lo anterior, se detecta que *“el 35,7% de los profesionales de centros psicosociales de apoyo a niños y adolescentes presenta alto agotamiento emocional asociado al trabajo y que el 50,3% recientemente había pensado en cambiarse de trabajo”*⁶. Esta situación afectaría a la calidad del servicio entregado ya que la intervención y atención prestada en los centros residenciales pueden verse interrumpida por licencias o rotación de personal, afectando de esta manera al vínculo esencial que debe existir para llevar a cabo su labor. *“Debido a lo anterior, se destaca la relevancia de las estrategias de autocuidado y cuidado de equipos”*⁷.

⁵ Revista de Psicología. Haz, Bilbao, & Canales, 2012.

⁶ Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K., 2018. Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-26.

⁷ Guerra, C., Rodríguez K., Morales, G., & Betta, R., 2008. Validación preliminar de la Escala de Conductas de Autocuidado para Psicólogos Clínicos. *Psyche*, 17(2), 67- 78.



En relación a lo anterior, es importante señalar que, en la actual situación de emergencia que está atravesando el país producto de la pandemia, más que nunca, es esencial velar porque el cuidado de equipos no se desatienda. Esto, teniendo en cuenta justamente que la situación actual genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente el personal que trabaja en contextos tan complejos y demandantes, lo que impacta y repercute en la salud integral de las personas, pudiendo generar *burnout* en los funcionarios(as), así como alta rotación de personal. Considerando esto, resulta altamente necesario que se implemente el plan o programa de cuidado de equipos a la mayor brevedad posible.

ii. Relaciones con el intersector.

En relación con este ámbito, según informaron las personas entrevistadas, al momento de la visita existían buenas relaciones en general con el intersector. Esta se llevaba a cabo a través de la participación en diversas mesas, coordinaciones, etc., tales como relación activa con todos los establecimientos educacionales, OPD Villa Alemana, Mesa por la Infancia de la Comuna de Villa Alemana, Programa Suma, OMIL de Villa Alemana, y otros.

En general los adolescentes eran conocidos en el sector, debido a que muchos de ellos vivían anteriormente en la Residencia Padre Pienovi que se encuentra en una zona cercana, y tenían buena relación con los vecinos y con los servicios a los que deben acudir. Pero es necesario mencionar que, según fue informado, existía cierta estigmatización por el hecho de que son adolescentes bajo el cuidado del Estado.

En este sentido, cabe mencionar que, según indicó una funcionaria entrevistada, desde los colegios de los adolescentes que allí residían existía una predisposición en este sentido, lo que en la mayoría de los casos dificultaba la relación, considerando que varios de los adolescentes tenían problemas conductuales. Este año, debido a la contingencia sanitaria, la no asistencia a los centros escolares había destensado esta relación; y es dable mencionar la atención y predisposición para llevar a cabo un trabajo remoto colaborativo.

Por otro lado, es importante añadir que, si bien es cierto que las relaciones con la Municipalidad de Villa Alemana habían mejorado, teniendo acceso a distintos programas municipales, al momento de la visita seguían existiendo ciertas limitaciones o imposiciones desde los servicios municipales para poder acceder a los mismos por parte de los adolescentes que residían en la residencia.

Tal es el caso del Gimnasio Municipal Luis Cruz Martínez, que se encontraba al costado de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, y al que, según se informó, habría sido negado el acceso



de los adolescentes, exigiendo ciertas condiciones para la participación en actividades deportivas como la presencia continuada de los tutores mientras se hacía uso de las dependencias municipales.

Esta dificultad para acceder a los servicios comunitarios no se condice con los objetivos propuestos por el modelo de intervención de Residencias Familiares de preparación y fortalecimiento de la vida independiente. Siguiendo las orientaciones técnicas de las Residencias Familiares para Adolescentes⁸, la preparación para la vida independiente representa un avance fundamental para la restitución de sus derechos, pues fomenta el desarrollo de herramientas y habilidades para hacer ejercicio de estos.

En el caso concreto, la limitación del acceso al servicio municipal constituiría una vulneración de sus derechos. En este sentido, es necesario recordar que todos los niños, niñas y adolescentes de Chile, según el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño, *“tienen derecho al esparcimiento, al juego y a participar en las actividades artísticas y culturales”*, y que según dice su artículo 2, *“todos los derechos deben ser aplicados a todos los niños, sin excepción alguna, y es obligación del Estado tomar las medidas necesarias para proteger al niño de toda forma de discriminación”*⁹.

iii. Autorizaciones pendientes de las dependencias.

En la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, con fecha 31 de julio de 2019, se detectó que esta no contaba con la autorización municipal de obras. Por esta razón, se solicitó al Servicio Nacional de Menores, mediante el Oficio N° 322/2019, de 16 de septiembre de 2019, la remisión de la información relativa a dicho proceso de autorización.

En la respuesta, que consta en el Oficio N° 545/2020, de 26 de febrero de 2020, se indicó que: *“En el marco de los ingresos realizados por el Servicio para obtener el Permiso de Obra Municipal para el inmueble ubicado en Avda. Baquedano, 1151, se informa que con fecha 11 de marzo de 2019 se realizó el primer ingreso del expediente n°215/19. Existen posteriormente nuevas observaciones a la entrega de obras por parte del Municipio (...), la respuesta a las observaciones fue ingresada el 11 de octubre del presente año”*¹⁰.

⁸ Servicio Nacional de Menores, 2019. Orientaciones Técnicas RFA.

⁹ Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 6 y 31.

¹⁰ Oficio O545/2020, de fecha 26 de febrero de 2020, de Servicio Nacional de Menores, en respuesta de oficio 322/2019 de DDN.



En la presente visita de seguimiento, realizada el día 26 de noviembre de 2020, se detectó nuevamente que la autorización municipal de obras aún se encontraba pendiente, con el consecuente riesgo que aquello involucra para sus residentes. En conversación con las funcionarias, se informó que la demora en su autorización se debía a que en ese momento se estaba llevando a cabo la obra de ampliación de la casa.

Se requiere con suma urgencia resolver este trámite, puesto que, según respuesta obtenida por el Servicio Nacional de Menores a la recomendación dada por la Defensoría de la Niñez tras la anterior visita, sin la autorización de obras municipal, la residencia no podría obtener la autorización de SEREMI de Salud para el funcionamiento de sus dependencias, con la gravedad de aquella situación, especialmente en la condición sanitaria existente al momento de la visita, toda vez que dicha autoridad regional debiera certificar que la residencia familiar cuenta con las condiciones mínimas para funcionar.

iv. Acciones desarrolladas para resguardar la seguridad de los adolescentes.

Durante el recorrido por las instalaciones con las que contaba la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, tanto en la primera visita como en la de seguimiento sobre la cual versa el presente informe, se observó que existía un circuito de vigilancia por todo el centro residencial, que constaba de 19 cámaras distribuidas tanto en el exterior como en el interior de la casa.

Según se informó, estas fueron instaladas en marzo de 2019, con el objetivo, tanto de garantizar el derecho a la integridad física y psíquica de los adolescentes, como de resguardar la seguridad de la residencia. En anterior visita, se recomendó ofrecer una instancia de información con participación de los adolescentes para dar a conocer la instalación de este circuito de vigilancia y cuál era su objetivo. En la actual visita de seguimiento, se pudo confirmar que se llevaron a cabo dichas recomendaciones, realizando sesiones informativas en las que los adolescentes recibieron información respecto al uso de dichas cámaras de vigilancia.

No obstante, sigue causando preocupación, pues se trata de un instrumento de vigilancia instalado en la residencia que realiza grabaciones permanentes y que quedan registradas y archivadas. Según se informó, se había hecho uso de dichas grabaciones para verificar situaciones delictuales, y no para visualizar situaciones de vulneración de derechos que se dieran en su interior.

Es por ello que se desprende, a través de la conversación con las funcionarias y por observación del equipo de profesionales visitantes, que en realidad no estaría lo suficientemente justificada su utilización. Esto, teniendo en cuenta las posibles vulneraciones a su vida privada, la



sensación de exposición que puede provocar en los adolescentes y su revictimización al enfrentarse a una lógica de vigilancia y control que no es acorde a un modelo de Residencia Familiar.

Dicho modelo residencial tendría como finalidad *“atender a los adolescentes en un ambiente familiar, con espacios acogedores, donde puedan desenvolverse libre y positivamente; una casa que brinde un espacio emocionalmente seguro, con personal preparado para realizar procesos de intervención orientados a lograr la revinculación familiar, la integración en la comunidad y el despliegue del potencial de desarrollo de cada adolescente.”*¹¹. De esta manera, además de no ser acorde al modelo residencial indicado, tampoco se encuentra justificado en el caso concreto, pues, según se indicó, existía una relación cercana y presencial de los profesionales vinculados a los adolescentes, lo que les permitiría visualizar las situaciones vulneratorias que se pudieran dar en el interior de la Residencia Familiar.

v. Alto consumo de drogas y problemáticas de salud mental entre los adolescentes residentes.

Respecto a los nudos críticos en el ámbito de la salud, se dio cuenta, una vez más, del grave problema que representa el consumo de drogas y alcohol por parte de algunos residentes. Según lo informado, de los 22 jóvenes vigentes en la residencia al momento de la visita, un total de 15 eran consumidores activos de drogas (entre ellas, marihuana, pastillas, alcohol y tabaco); y 9 tenían diagnosticados problemas de salud mental.

Según relato, tanto de las funcionarias entrevistadas como de varios adolescentes entrevistados, y según la dinámica que pudieron observar las mismas profesionales visitantes, la problemática del consumo les afectaría en su convivencia, puesto que aumentan los niveles de agresividad.

Este alto consumo por parte de residentes dificultaba el desarrollo de las acciones previstas por los equipos de intervención, impidiendo o limitando las actuaciones y desarrollo de objetivos propios de los planes de intervención. Además, las relaciones entre los adolescentes y con el equipo residencial se debilitaban en el momento en el que acudían a la residencia tras consumir, dándose situaciones de amenazas entre pares e incluso insultos y maltratos hacia los educadores(as) de trato directo.

¹¹ Orientación Técnica. Residencia Familiar de Administración Directa para Adolescentes. SENAME. Enero 2019.



También, esta situación de alto consumo había propiciado reiteradas situaciones de abandono de la residencia por varios días, con retorno posterior a la misma, debido a la alta socialización con consumidores y microtráfico, tanto de la comuna de Villa Alemana como de otras comunas cercanas, así como situación de calle. Debido a esto último, 6 adolescentes de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana se encontraban ingresados en el Programa Calle, del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Frente a esta complicada situación, que persistía en el tiempo desde la anterior visita de la Defensoría de la Niñez, en la que se realizó recomendación tanto a Ministerio de Salud como a SENDA, la respuesta de estos ha sido deficiente mostrando una incapacidad de ofrecer los tratamientos que los adolescentes requerían.

Al respecto, siguiendo las Orientaciones técnicas de Residencias Familiares del Sename, hay que mencionar que *“los y las adolescentes que son sujeto de atención en una Residencia Familiar se caracterizan por presentar una historia de intervención por parte del Estado, debido a una historia de experiencias de vulneración de diferente magnitud. La experiencia de institucionalización de adolescentes afecta el desarrollo, bienestar y calidad de vida de adolescentes”*¹². Por tanto, quienes son separados de sus familias e ingresados a residencias de protección presentan mayor propensión al consumo de sustancias y problemas de salud mental en general, requiriendo una mayor atención e intervención especializada¹³.

En este sentido, desde la dirección de la residencia se informó que la oferta programática de SENDA requería voluntariedad y motivación de los adolescentes, condicionamientos que, en el caso de adolescentes de la Residencia Familiar de Villa Alemana con alto nivel de consumo era bastante difícil de cumplir, de manera que no existía una oferta por parte del sistema de salud acorde a sus necesidades.

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente, dispone que *“Los Estados Parte se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.”*

Por su parte, de acuerdo al Plan de Acción de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud, *“Los trastornos debidos al uso de alcohol y otras sustancias psicoactivas, como las drogas*

¹² Ibid.

¹³ Maltrato infantil, psicopatología y bienestar: el papel mediador de la autoestima global, las dificultades de apego y el consumo de sustancias. Greger, Myrhre, Klöckner & Jozefiak.,2017



ilícitas o los psicotrópicos de prescripción médica, son un problema creciente en términos epidemiológicos y con gran impacto social (...) debiendo promover el bienestar mental, prevenir los trastornos mentales y por uso de sustancias, ofrecer atención, intensificar la rehabilitación, enfatizar la recuperación y promover los derechos humanos de las personas con trastornos mentales y por uso de sustancias para reducir la morbilidad, discapacidad y mortalidad”¹⁴.

Siguiendo las Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño, en lo relativo a la salud y el desarrollo de los adolescentes, se observa una preocupación por la elevada tasa de suicidios entre adolescentes. En efecto, uno de los adolescentes residentes había presentado anteriormente ideaciones suicidas. De acuerdo con el Comité, siendo los desequilibrios mentales y las enfermedades psicosociales relativamente comunes entre los adolescentes, *“los Estados Parte han de dispensar especial protección a los adolescentes sin hogar incluso a los que trabajan en el sector no estructurado. Los adolescentes sin hogar son especialmente vulnerables a la violencia, los abusos y la explotación sexual de los demás, a los comportamientos de autodestrucción, al consumo indebido de sustancias tóxicas y a las perturbaciones mentales”¹⁵.*

vi. Algunas deficiencias en habitaciones y espacios comunes

Durante el recorrido por la residencia, tanto en sus espacios internos como externos, se detectaron ciertas falencias en la infraestructura. Algunas de estas ya habían sido observadas en la primera visita por la Defensoría de la Niñez, y presentado respecto de ellas recomendaciones al Servicio Nacional de Menores y la residencia para su subsanación y mejora.

Como se señaló precedentemente, en la visita se informó sobre unas obras de construcción que habían comenzado el mismo día de la visita, con el objetivo de mejorar las instalaciones de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, lo que permitiría contar con una sala de estar más grande, sala multiusos, bodega y sala de intervención adecuada, mejorando así la utilización del resto de los espacios.

No obstante, mientras esta no se encuentre terminada, se le debería dar solución temporal a dichas situaciones. En concreto, las oficinas administrativas, aunque tenían buena infraestructura y luminosidad, no permitían tener puestos de trabajo cómodos para las labores administrativas a desarrollar, puesto que eran utilizadas parcialmente como bodega, guardando allí materiales para los talleres, EPPs, artículos de escritorio y aseo, instrumentos musicales, etc. Los computadores se veían en buenas condiciones, pero algunas sillas estaban rotas, y en general no eran cómodas para el trabajo por largas horas.

¹⁴ Plan de Acción sobre salud Mental 2015-2020. OMS.

¹⁵ Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 4. 2001.



Contaba con una sala de intervención, que también era utilizada como sala de estudio, que tenía tan solo un escritorio y una silla. Según informó la funcionaria, estaba pendiente la instalación de mobiliario en esa sala. Además, dicha habitación era utilizada como un lugar de privacidad (por ejemplo, para hablar por videollamada).

La sala común era cómoda y en buenas condiciones de infraestructura, luminosidad, temperatura, con elementos de ventilación, etc. No obstante, era un espacio demasiado angosto para los fines que se le daba, ya que se utilizaba como living-comedor, sala multiusos, espacio de trabajo para funcionarios, etc.

vii. Falta de espacios personalizados.

De acuerdo con lo observado en la visita, los dormitorios eran individuales o compartidos entre 2 o 3, según criterio de convivencia y afinidad. Se veían en buenas condiciones de infraestructura, orden, tenían ropa de cama y colchón de buena calidad, ventilación y luz, entre otros aspectos. No obstante, no contaban con ningún elemento decorativo, identitario, ni personalización por parte de los adolescentes, siendo todas las piezas espacios estandarizados. En este sentido, existía una evidente ausencia de elementos y objetos significativos en los dormitorios, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, posters, entre otros. La personalización de espacios, en cambio sí se observó mayormente respecto de los espacios colectivos, donde existían murales pintados por los mismos adolescentes.

Cabe mencionar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de los adolescentes. Por ello, desde la residencia, se debería generar un ambiente emocionalmente seguro, capaz de configurar espacios cotidianos que sostienen y responden a las necesidades del desarrollo de cada adolescente, generando sentido de pertenencia y anclaje afectivo. En concreto, la Residencia Familiar debe *“generar un contexto de confianza y entrega (...) para que los adolescentes puedan ir poco a poco abandonando los mecanismos disociativos que tuvieron que activar para sobrevivir”*¹⁶.

viii. Falta de instalación de placa con número de la dirección de la Residencia.

Previo al ingreso a la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, así como durante el recorrido realizado por esta, las profesionales visitantes pudieron constatar que la residencia no contaba

¹⁶ Pepa Horno, Antonio Echeverría y Antonio Juanas. La mirada consciente en los centros de protección. 2017.



con placa de numeración. Esta situación se mantenía desde la anterior visita en la que se detectó el mismo nudo crítico.

En este sentido, es importante que la residencia se encuentre accesible para las familias de los adolescentes y terceros significativos, así como otros actores relevantes en la vida de los adolescentes que se encuentra viviendo en este lugar, tales como curadores ad litem, instituciones y servicios, favoreciendo su proceso de reinserción social y el ejercicio de su derecho a vivir en familia, así como otros derechos.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 926/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, de fecha 31 de diciembre de 2020; Oficio N° 928/2020, dirigido al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), de fecha 31 de diciembre de 2020; Oficio N° 925/2020, dirigido a la RFA AADD Villa Alemana de fecha 31 de diciembre de 2020 y Oficio N° 136/2020, dirigido a la Municipalidad de Villa Alemana.

En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) AL SENAME (Oficio N° 926/2020)¹⁷

1. En cuanto a la ejecución de un plan o programa de cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó retomar y ejecutar el plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios y funcionarias que trabajan en la residencia, incluyendo la participación del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades.

2. En cuanto a las relaciones con el intersector:

Se solicitó y recomendó:

¹⁷ En dicho Oficio, además, se solicitó información específica respecto a las autorizaciones administrativas pendientes, las deficiencias de infraestructura, las problemáticas de consumo de drogas y salud mental, entre otros aspectos.



- a) Constatar si es que a los adolescentes de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana se les permite el acceso a servicios, programas e instalaciones municipales en igualdad de condiciones respecto de los demás adolescentes que no se encuentran en situación residencial, y especialmente a las instalaciones deportivas contiguas a las dependencias de la residencia.
- b) Tomar las medidas oportunas para reestablecer los derechos que se estuvieran vulnerando por obstaculizar el pleno desarrollo de los mismos, realizando las gestiones oportunas con la I. Municipalidad de Villa Alemana, que permitan tanto el acceso público y garantizado a los adolescentes de la Residencia a los servicios ofertados por la Municipalidad, como contribuir a la erradicación de la estigmatización y discriminación que actualmente sufren estos por parte de la comunidad.

3. En cuanto al sistema de videovigilancia:

Se solicitó y recomendó evaluar y justificar la pertinencia de mantener este circuito de vigilancia, efectuando una ponderación adecuada de los derechos de los adolescentes que están en juego.

4. En cuanto a las problemáticas de consumo de drogas y salud mental:

Se solicitó y recomendó:

- a) Desarrollar acciones específicas en el ámbito de salud mental y consumo de drogas, para ofrecer una respuesta idónea y personalizada a cada adolescente que se encuentre en esta situación de adicción por consumo de sustancias, y están bajo cuidado del Estado.
- b) Realizar las coordinaciones necesarias con el SENDA regional para facilitar la intervención específica y adecuada con los adolescentes que requieren atención en el ámbito de las adicciones de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana.

5. En cuanto a la inexistencia de espacios personalizados:

Se solicitó y recomendó orientar y supervisar a la residencia a fin de que promueva la personalización de los espacios individuales, de acuerdo con los gustos, intereses e historias de vida de los adolescentes.

8. En cuanto a la falta de instalación de placa con número de la dirección de la Residencia:



Se solicitó y recomendó instalar, a la brevedad, el número del domicilio en una placa visible afuera de la residencia, con el objetivo de facilitar la llegada de forma expedita a ésta.

II) A la Residencia Familiar de Adolescentes Villa Alemana (Oficio N° 925/2020)¹⁸

1. En cuanto a la ejecución de un plan o programa de cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó retomar y ejecutar el plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios y funcionarias que trabajan en la Residencia, incluyendo la participación del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades.

2. En cuanto a la falta de instalación de placa con número de la dirección de la residencia:

Se solicitó y recomendó Instalar, a la brevedad, el número del domicilio en una placa visible afuera de la Residencia, con el objetivo de facilitar la llegada de forma expedita a ésta.¹⁹

III) Al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) (Oficio N° 928/2020):

Respecto al grave problema que representa el consumo de drogas y alcohol por parte de algunos adolescentes residentes y la no existencia de una oferta por parte del sistema de salud acorde a las características, necesidades y contexto particulares de los adolescentes de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana, se solicitó y recomendó:

- a) Desarrollar acciones específicas en el ámbito de salud mental y consumo de drogas, para ofrecer una respuesta idónea y personalizada a cada adolescente que se encuentre en esta situación de adicción por consumo de sustancias, y están bajo el cuidado del Estado.
- b) Realizar las coordinaciones adecuadas con SENDA Regional para facilitar la intervención específica y adecuada con los adolescentes que requieren atención en el ámbito de las adicciones de la RF AADD Villa Alemana.

¹⁸ En dicho Oficio, además, se solicitó información específica respecto a las autorizaciones administrativas pendientes, las deficiencias de infraestructura, las problemáticas de consumo de drogas y salud mental, entre otros aspectos.

¹⁹ Oficio 318/2019, de 16 de septiembre de 2019, de Defensoría de la Niñez, dirigido a Residencia Familiar AADD Villa Alemana.



IV) A la Municipalidad de Villa Alemana (Oficio N° 406/2020)

Respecto a información relativa a la existencia de estigmatización por el hecho de ser adolescentes bajo el cuidado del Estado, se solicitó y recomendó:

- a) Constatar si es que a los adolescentes de la Residencia Familiar AADD Villa Alemana se les permite el acceso a servicios, programas e instalaciones municipales en igualdad de condiciones respecto de los demás adolescentes que no se encuentran en situación residencial, y especialmente a las instalaciones deportivas contiguas a las dependencias de la residencia.
- b) Tomar las medidas oportunas, para reestablecer los derechos que se estuvieran vulnerando por obstaculizar el pleno desarrollo de los mismos, realizando las gestiones oportunas, que permitan tanto el acceso público y garantizado a los adolescentes de la Residencia a los servicios ofertados por la Municipalidad, como contribuir a la erradicación de estigmatización y discriminación que actualmente sufren los adolescentes por parte de la comunidad.

JMM

Fecha de elaboración de informe final versión web: 10 de febrero de 2021.