



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM PER Nuestra Señora del Camino
Fecha de la visita:	31 de mayo de 2021

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES	5
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	6
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	8
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	8
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	8
11.	NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	10
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	24
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	29

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 establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad en su sentido amplio, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.



Así también, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar y dar seguimiento al 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 por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el “**Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**” (en adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento). Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, 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 pos de una plena y efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, 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 **REM PER Nuestra Señora del Camino** de la **comuna de Puente Alto, Región Metropolitana**, 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.

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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



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 DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La decisión de ejecutar una visita a la Residencia fue motivada, primeramente, por la recepción de denuncias que decían relación con situaciones de vulneración de derechos, negligencia y agresión entre pares, por lo que se hizo necesario poder observar las condiciones de ejercicio y goce de los derechos humanos de los/as niñas/as y adolescentes que vivían en ella. Además, se tuvieron en consideración los requerimientos y recomendaciones hechas por otras instituciones de forma previa, respecto a nudos críticos advertidos por el SENAME y el Poder Judicial, relativos a cumplimiento de las directrices de intervención y el estado deficiente del mobiliario, por lo que resultó relevante poder constatar fehacientemente el avance del cumplimiento de las mismas.

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

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



Todo lo anterior se consideró para relevar la pertinencia de una primera visita planificada, la que, de acuerdo al Protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, corresponde a *“aquella en que se acuda a un establecimiento, con el objetivo de conocer, por vez primera, las condiciones de vida de los NNA y su funcionamiento general”*⁴. Lo anterior se determinó atendido a criterios de criticidad, -especialmente por el tenor de las denuncias recepcionadas-, y de representatividad en torno a la modalidad de cuidado alternativo a la que responde la Residencia, la que se concretó con fecha 31 de mayo de 2021 de manera presencial.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central.
Profesional 2:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central.
Profesional 3:	Karla Toro, abogada Sede Central.

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	REM PER “Nuestra Señora del Camino”
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Sociedad de Asistencia y Capacitación - Protectora de la Infancia.
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial.
Población destinataria:	6 a 14 años, género masculino
Director/a:	Sra. Karla Canales
Dirección:	[REDACTED]

⁴ Defensoría de la Niñez (2021) Protocolo de visitas, versión web, p. 9



6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en 3 etapas consecutivas, a saber: un recorrido por las instalaciones de la Residencia a objeto de observar el estado general de las dependencias; la realización de una entrevista a la Directora y paralelamente, la realización de entrevistas personales a niños y adolescentes.

Es relevante mencionar que durante el curso de la visita se tomó conocimiento de un cambio en la modalidad residencial del REM PER Nuestra Señora del Camino, informándose que la población de niños/as y adolescentes bajo su cuidado habían sido divididos en dos proyectos residenciales. En atención a estos hechos, si bien se realizó un recorrido por las instalaciones de ambas residencias (REM PER y nueva RVA), los instrumentos de levantamiento de información se aplicaron sólo respecto al REM PER Nuestra Señora del Camino, ya que, hasta ese momento, sólo se manejaba información suficiente respecto a ésta.

Respecto al recorrido de ésta, cabe destacar que se observó que la Residencia se encontraba en un recinto, de propiedad de la Protectora de la Infancia, rodeada de grandes y extensos espacios abiertos, los que en su mayoría consistían en áreas verdes con grandes árboles y vegetación de distinto tipo. Así mismo, se observó que el recinto contaba con varias instalaciones deportivas de distinto tipo como una cancha de pasto sintético, fútbol, basquetbol y multiuso, así como juegos de madera y plástico destinados a niños y niñas más pequeños, todas las que, salvo contadas excepciones, eran de libre acceso para los niños, niñas y adolescentes que vivían en la Residencia, y que en términos generales se encontraban en buenas condiciones, sin perjuicio de existir espacios con poca limpieza y aseo. Por otra parte, se observó que en el mismo espacio, guarnecían otro tipo de edificaciones pertenecientes a la misma Fundación, entre ellos colegio, PRM, oficinas de gerencia y gestión, una biblioteca, unidad de salud, entre otras, todas independientes de la Residencia (así como de la RVA). Dentro de la gran extensión de terreno se pudieron visualizar casetas de guardias en varios puntos, así como panderetas de concreto, rejas y otros elementos de seguridad, sin perjuicio de que en la realización del recorrido se tomó conocimiento de que, debido a la extensión del recinto, no era poco común que se suscitara situaciones críticas en el ámbito de seguridad en relación a los niños/as y adolescentes que viven en residencias de protección en el lugar.

Respecto a la casa en la que se ubica la residencia “Nuestra Señora del Camino”, se pudo constatar que en el pórtico de la casa, de modestas dimensiones en relación a la utilizada por el RVA Nuestra Señora de las Mercedes, existía un taca-taca a disposición de los niños y adolescentes que vivían allí, el que se encontraba en condiciones aceptables de mantenimiento, sin perjuicio, según lo observado, era el único juego inmediatamente disponible para ellos ya que



todo lo demás se encontraba tras la reja perimetral que delimita el antejardín del inmueble, dando paso al recinto de propiedad de la Protectora de la Infancia. Las dependencias de la casa se encontraban en condiciones aceptables respecto del mantenimiento y aseo, sin embargo, **el mobiliario presentaba alto grado de desgaste, especialmente en espacios comunes. La sala de estar y comedor poseía poca luz natural y muebles adecuados a su uso, indicándose que se estaba en proceso de adquisición de nuevos enseres.**

Se constató que los **espacios poseían escasa o nula personalización, especialmente los espacios comunes.** Los dormitorios estaban equipados con literas/camarotes y únicamente poseían closets como espacio de almacenamiento. **Se observaron en buen estado de aseo e higiene, sin embargo, se replicaba en ellos la falta de personalización de espacios.** La casa poseía sólo un baño con múltiples W.C. (4) y duchas (4) además de un lavamanos de 3 cuerpos, el que se observó en buenas condiciones generales tanto en mobiliario como en higiene, tomando conocimiento de que había sido remodelado recientemente.

El inmueble no poseía patio propio más allá del destinado a antejardín, el que se observó descuidado. Poseía una lavandería con una lavadora y una secadora para dar respuesta a los requerimientos de la cantidad de niños y adolescentes que vivían en ella. En sus alrededores se pudo constatar que existían varios perros, los que habían sido adoptados y eran cuidados por los mismos niños y adolescentes.

Sobre las oficinas administrativas, si bien dentro de la casa la Directora como las educadoras de trato directo contaban con una oficina y un pequeño despacho respectivamente, las oficinas del resto de los funcionarios se encontraban en una casa independiente, en la que se contaba con espacios para entrevistas, que eran usualmente utilizados para intervención. No se contaba con espacios exclusivos de intervención o visitas.

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

Para la entrevista con la Directora, se utilizó el instrumento denominado “Ficha de Visita de Observación y Seguimiento”. En dicha instancia se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la Residencia y las condiciones en la que se encontraban los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, así como se indagó sobre aspectos propios del modelo residencial, los que serán abordados en las fortalezas y nudos críticos en este informe con mayor detalle.

Como se indicó previamente, en el desarrollo de la visita se tomó conocimiento de un cambio en la modalidad residencial del REM PER Nuestra Señora del Camino, informándose que la

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



población de niños/as y adolescentes bajo su cuidado habían sido divididos en dos proyectos residenciales. Por una parte, se mantenía el REM PER Nuestra Señora del Camino sin perjuicio de que sufrió un cambio en el rango etario de su población destinataria, pasando a recibir sólo niños de 6 a 14 años (“Casa Masculina”), mientras que se sumó una segunda Residencia, denominada RVA Nuestra Señora de las Mercedes, destinada a niñas y adolescentes de 12 a 17 años (“Casa Femenina”). En torno a esta modificación, se informó igualmente que se estaba trabajando en implementar una tercera residencia para 5 adolescentes que quedaron excluidos de las poblaciones objetivas a las que estaban destinados los proyectos vigentes a cargo de la Fundación Protectora de la Infancia -y que aún permanecían viviendo en el REM PER-, sin embargo, sobre ésta última no se entregaron antecedentes acabados sobre el tipo de modalidad residencial que le empujaría o la forma en que estaría regulada por SENAME, tampoco se logró realizar una observación de la casa que la resguardaría por cuanto estaba en construcción.

Algunos elementos que resultaron de especial interés para la Defensoría de la Niñez dicen relación con, primeramente, la falta de incorporación práctica de enfoques transversales de acuerdo a los lineamientos técnicos de la modalidad residencial REM PER, ya que se detectaron falencias en la forma de abordarlas, especialmente en materia de personal debidamente capacitado en género, inclusión e interculturalidad, lo que resultó preocupante dada la población de la Residencia que requería de la efectivización de estos. En directa vinculación, se levantó información referente a la falta de capacitación permanente y formación de la dotación de personal que se encuentra encargada directamente del cuidado y protección de los niños/as y adolescentes, lo que implicaría baja adquisición de herramientas relevantes para el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, se tomó conocimiento de situaciones particularmente críticas referentes a la seguridad e integridad de los niños, niñas y adolescentes que viven en tanto en Nuestra Señora del Camino como en Nuestra Señora de las Mercedes, vinculadas a contactos con terceros ajenos a la Residencia y a extravíos dentro del recinto. Asimismo, resultado de interés tomar conocimiento de la prevalencia de conflictos entre pares y el manejo de los desajustes conductuales y emocionales al interior de la Residencia. Respecto a estas situaciones, se informó sobre la adopción de medidas específicas que permitían abordarlas, especialmente en una primera etapa.

Finalmente, resulta destacable lo informado respecto al ámbito de desarrollo integral y vinculación con el medio, especialmente en lo relativo a las actividades deportivas a las que tienen acceso los niños y adolescentes, situación que evidentemente se ve facilitada por el espacio y áreas verdes con las que cuentan.



8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita se efectuó una convocatoria abierta, a partir de la cual se entrevistó a un niño de iniciales [REDACTED] de [REDACTED] años de edad, quien se ofreció voluntariamente a participar de la actividad. Se llevó a cabo una entrevista mediante la aplicación del instrumento denominado “*Pauta de Entrevistas a NNA*” en la que se abordaron temas como las rutinas, salud, vinculación con su familia y/o personas significativas, intervenciones, entre otros ámbitos.

Cabe recalcar, que toda la información entregada por los niños, niñas y adolescentes a la Defensoría de la Niñez, en las entrevistas y/o encuestas, se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia, que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Buena disposición del equipo de la Residencia

Durante el desarrollo de la visita se observó muy buena disposición tanto de la dirección como de los/as funcionarios/as de la Residencia, lo que se vio reflejado en una permanente actitud de colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita y sus etapas, lo que sin duda facilitó el desenvolvimiento del mismo.

En la misma línea, cabe destacar la oportuna entrega de información solicitada durante la visita, favoreciendo así el adecuado desarrollo de la misma, así como de forma posterior, lo que igualmente da cuenta de un afán de cooperación respecto del proceso.

ii) Amplias áreas verdes y espacios habilitados para deporte y recreación



Durante el recorrido, se constató que la Residencia se encuentra emplazada en un recinto con grandes y extensos espacios abiertos, los que en su mayoría consisten en áreas verdes. Así mismo, se verificó la existencia de varias instalaciones deportivas de distinto tipo (cancha de pasto sintético, fútbol, basquetbol y multiuso) así como espacios con juegos de madera y plástico destinados a niños y niñas más pequeños, todas las que, salvo contadas excepciones, eran de libre acceso para los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia. Esta circunstancia se valora positivamente en tanto se visualiza como un factor relevante en el adecuado desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, así como determinante para contribuir al efectivo ejercicio y goce de su derecho al descanso, esparcimiento, juego y recreación.

En ese sentido, la Observación General N° 17 del Comité de los Derechos del Niño levanta la importancia de este derecho, señalando que *“El juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales. El juego y la recreación contribuyen a todos los aspectos del aprendizaje; son una forma de participar en la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan. Las investigaciones demuestran que el juego es también un elemento central del impulso espontáneo hacia el desarrollo y desempeña un papel importante en el desarrollo del cerebro, especialmente en la primera infancia. El juego y la recreación promueven la capacidad de los niños de negociar, restablecer su equilibrio emocional, resolver conflictos y adoptar decisiones. A través de ellos, los niños aprenden en la práctica, exploran y perciben el mundo que los rodea, experimentan con nuevas ideas, papeles y experiencias y, de esta forma, aprenden a entender y construir su posición social en el mundo.”*

Sin perjuicio de que esta circunstancia es vista como una fortaleza, es menester indicar que se detectaron elementos relacionados a este ámbito que representan, al mismo tiempo, un nudo crítico que debe ser abordado de forma prioritaria.

iii) Remodelaciones y mejoras a los espacios

Durante el desarrollo de la visita, se tomó conocimiento de la implementación de diversas mejoras en la infraestructura y mobiliario de la Residencia, las que se encontraban en curso y que tenían por objeto mejorar los espacios con los que ya se contaba, especialmente de la casa que hasta ese momento correspondía al REM PER Nuestra señora del Camino (“Casa Masculina”), ya que en el corto plazo recibiría a la población femenina del RVA Nuestra señora de las Mercedes, debido a un «intercambio» de inmuebles que se efectuaría entre uno y otro proyecto.



Tanto el intercambio de casas entre las residencias como las mejoras que se estaban llevando a cabo habrían tenido su foco, según se informó por la dirección del REM PER, en atender las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado de la Protectora de la Infancia. Estos esfuerzos que, pese a que no se lograron visualizar en su materialización final, tales como la construcción de un tragaluz en un espacio que sería destinado a sala de estar para dotar el espacio de luz natural; compras de mobiliario de distinta índole, pintura y remodelación de baños y espacios comunes, entre otros, resultan destacables en tanto buscarían incrementar la calidad de vida de los niños/as y adolescentes que habitarán los inmuebles.

iv) Fortalecimiento de tenencia responsable de mascotas

Resulta igualmente importante, referir que, durante la realización de la visita, se pudo constatar que en el vasto terreno perteneciente a la Protectora de la Infancia en la que se encontraban emplazadas ambas residencias por las que se ejecutó el recorrido, se observó que **existían varios perros adoptados, los que se observaron en muy buenas condiciones de salud y cuyas casas, especialmente construidas para ellos, se encontraban instaladas y distribuidas en distintos lugares del sector.** Los animales se observaron deambulando libremente, jugando o durmiendo en los alrededores de manera tranquila y armoniosa con su entorno y sus residentes, informándose que eran los niños/as y adolescentes quienes disfrutaban su compañía y presencia.

Este hecho se levanta como un elemento positivo en tanto sirve de antecedente y ejemplo para los niños, niñas y adolescentes respecto a la importancia de una tenencia responsable de animales, así como permitir, por un lado, un contacto beneficioso con animales en calidad de mascotas, y por otro, brindar elementos positivos en la construcción de un entorno amigable y nutritivo para quienes viven en las residencias de protección.

11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Ausencia de medidas estrictas para evitar contagios por COVID-19

Al comenzar el proceso de visita, **resultó preocupante constatar que no se aplicó al equipo de profesionales visitante un control de salud riguroso -sólo se tomó temperatura y se solicitó el nombre de cada una-, ni tampoco se le sometió a alguna otra medida de prevención de contagio en contexto de la contingencia sanitaria nacional por COVID-19 como lavado de manos, utilización de alcohol gel o desinfección de calzado,** no obstante lo cual, se le permitió

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



el ingreso al recinto sin dar cumplimiento alguno a los lineamientos contemplados por la novena versión del *“Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus Covid-19 en Organismos Colaboradores Residenciales y Ambulatorios”* del Servicio Nacional de Menores, el que se encontraba vigente al momento de la visita.

El documento previamente mencionado, establece respecto a las visitas extraordinarias que, toda persona que ingrese a la Residencia deberá hacerlo únicamente tras acceder a ser controlado por funcionarios destinados para esa labor dentro del recinto, lo que incluye lavado de manos, control de temperatura y aplicación de pauta epidemiológica⁵.

A mayor abundamiento, se pudo observar que ni los funcionarios de la Residencia ni los **terceros externos a la misma que se encontraba trabajando en las mejoras señaladas previamente como una fortaleza, se encontraban utilizando mascarilla, ni aún en presencia de los niños, niñas y adolescentes.**

Esta omisión en el cumplimiento de los criterios de prevención de contagios al interior de las dependencias de la Residencia se erige como un factor de riesgo en la protección efectiva del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia “REM PER Nuestra Señora del Camino” y el RVA contiguo, el que está consagrado en el art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, y asegura de forma clara el *“derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud.”*⁶ Por cuanto la obligación de protección de la salud de niños, niñas y adolescentes no sólo se refiere al acceso a servicios de salud sino también a la prevención de enfermedades.

En ese sentido, el Comité sobre los Derechos del Niño en su Observación General N° 15 establece que *“todos los niños tienen derecho a oportunidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo en un contexto de bienestar físico, emocional y social al máximo de sus posibilidades”*⁷ por lo que **resulta imperativo que la Residencia, en su rol de garante, adopte todas las medidas tendientes a asegurar, en contexto del debido goce del derecho a la salud, las oportunidades de supervivencia a todos los niños, niñas y adolescentes que tienen bajo su cuidado, al máximo de sus posibilidades,** incluidas todas las formas de prevención previstas para combatir los contagios por COVID-19.

Reforzando lo anterior, el mismo instrumento menciona la relevancia que toma el interés superior del niño en este contexto, por cuanto *“constituye una consideración de primer orden en*

⁵ SENAME (2021), “Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus Covid-19 en Organismos Colaboradores Residenciales y Ambulatorios”, P. 19

⁶ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Art. 24.1

⁷ Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 15 (2013)



todas las acciones que afectan a la infancia. Este principio debe respetarse en toda decisión en materia de salud relativa a niños individuales o un grupo de niños.” Por lo que se insta a la Residencia a incorporar este principio tan fundamental a través de acciones concretas y oportunas de prevención en materia de salud, sobre la base de lo establecido por las Directrices de Cuidado Alternativo de las Naciones Unidas, que señalan: *“el interés superior del niño constituirá el criterio para determinar las medidas que hayan de adoptarse con relación a los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación que sean más idóneas para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos, atendiendo al desarrollo personal e integral de los derechos del niño en su entorno familiar, social y cultural y su condición de sujeto de derechos”.*

ii) Cambio de modalidades residenciales y exclusión de 5 adolescentes

Como se adelantó, al llegar al recinto en el que estaba ubicada la Residencia, se tomó conocimiento de que el proyecto residencial que se pretendía visitar había mutado, separándose en dos: por una parte, la residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM PER) “Nuestra señora del Camino” pasó de estar destinado a una población mixta de niños, niñas y adolescentes hasta los 17 años con 36 plazas, a tener una población únicamente “masculina” de entre 6 y 14 años, contemplando sólo 20 plazas SENAME. Por otro lado, la población “femenina” fue ingresadas a una residencia de vida familiar para adolescentes (RVA), destinada a niñas y adolescentes de entre 12 y 17 años (con excepción de una niña de 8 años que vivía en ella), denominada Residencia “Nuestra señora de las Mercedes” con 12 plazas SENAME. **Ambas residencias, cuyas casas eran colindantes dentro de las inmediaciones de propiedad de la Protectora de la Infancia, contaban con directoras y coordinadoras diferenciadas e independientes, y estaban ad portas de realizar un intercambio de inmuebles, en atención a las necesidades y requerimiento de cada grupo de niños/as y adolescentes.**

Sin embargo, además de estos antecedentes, se tomó conocimiento de que, debido a estas modificaciones en las modalidades residenciales a cargo de la Fundación, existían 5 adolescentes de sexo masculino que quedaron fuera del rango etario de la población destinataria del REM PER. **Ante ello, se había comenzado a habilitar un inmueble, denominado “Casa 7”, para que estos 5 adolescentes pudieran vivir en ella y seguir bajo cuidado de la misma Fundación, con presupuesto no asociado a SENAME que permita la contratación de una dupla de educadores de trato directo sólo para su funcionamiento, quedando bajo la misma dirección que el REM PER.** Consultada la Directora respecto a cuál sería el proyecto bajo el cual funcionaría dicha Residencia, se informó que no se acogería a ninguna modalidad, no ahondando ni brindando mayor información al respecto. **A mayor abundamiento, cabe mencionar que la falta de antecedentes sobre la “Casa 7” y su puesta en marcha, se hizo extensiva a varios ámbitos de**



gestión e intervención del REM PER, evidenciándose desconocimiento sobre ítems relevantes del funcionamiento o sobre los niños/as y adolescentes bajo el cuidado del REM PER.

Si bien la “Casa 7” se observa como un reflejo positivo frente a la posible desprotección de los adolescentes en cuestión, procurando evitar con ello su traslado a otras residencias y las consecuencias que ello tendría en sus vidas, se pudo constatar que **la dirección no manejaba información sobre la forma en la que funcionaría esta tercera Residencia, que por lo demás quedaría a su cargo, por lo que preocupa la posibilidad de que estos adolescentes queden, en la práctica, al margen del sistema proteccional así como que el funcionamiento de la Residencia se aleje de las regulaciones y supervisiones necesarias que aseguren su buen funcionamiento y permitan garantizar el adecuado ejercicio de derechos por parte de los adolescentes a los que está destinada.**

Los lineamientos establecidos por las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, indican que *“Corresponde al Estado, por medio de sus autoridades competentes, velar por la supervisión de la seguridad, el bienestar y el desarrollo de todo niño en acogimiento alternativo y la revisión periódica de la idoneidad de la modalidad de acogimiento adoptada.”*⁸ **lo que resulta del todo relevante por cuanto a la Protectora de la Infancia, en su calidad de Organismo Colaborador Acreditado del SENAME, le cabe especial diligencia en el cumplimiento de la obligación de protección respecto de la infancia y adolescencia que le cabe al Estado, al haberle sido delegada tal función.**

En la misma línea, el mismo instrumento internacional señala que: *“6 bis. Al aplicar las presentes Directrices, el interés superior del niño constituirá el criterio para determinar las medidas que hayan de adoptarse con relación a los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación que sean más idóneas para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos, atendiendo al desarrollo personal e integral de los derechos del niño en su entorno familiar, social y cultural y su condición de sujeto de derechos, en el momento de proceder a esa determinación y a más largo plazo. En el proceso de determinación se debería tener en cuenta, en particular, el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta según su edad y madurez.”*

Además, es importante indicar que *“Las decisiones relativas a los niños en acogimiento alternativo, incluidos los que hubieran sido recibidos en acogimiento informal, deberían tener en cuenta la importancia de garantizar a los niños un hogar estable y de satisfacer su necesidad básica de un vínculo continuo y seguro con sus acogedores, siendo generalmente la permanencia un objetivo esencial.”*⁹

⁸ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, Párrafo 5.

⁹ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, Párrafo 11.



iii) **Inseguridad de los espacios, deficiencia de supervisión y relación no regulada con terceros ajenos a la Residencia**

Si bien la existencia de grandes áreas verdes y espacios abiertos de libre acceso se levantó como un elemento positivo que contribuye al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado de la Fundación Protectora de la infancia, así como al ejercicio de su derecho al esparcimiento, juego y recreación, también se constituye como una alerta respecto a lo preocupante que resulta que estos espacios no cuenten con la suficiente seguridad para garantizar la protección de los mismos niños/as y adolescentes que hacen uso de ellos.

En ese sentido, se constató que debido a la vasta extensión de terreno en la que estaba emplazada la Residencia REM PER “Nuestra Señora del Camino” (y el RVA Nuestra Señora de las Mercedes), los niños, niñas y adolescentes tenían libre acceso a edificaciones que en contexto de pandemia se encontraban sin moradores o uso continuo, exponiéndolos a riesgos difíciles de ponderar correctamente, **ya que resultaba imposible para los/as educadores/as de trato directo acompañarles o supervisarles en dichas instancias.** Así mismo, existía libertad para recorrer los diversos edificios administrativos de la Fundación y recorrer espacios bajo remodelación o construcción, lo que permitía su contacto con terceros ajenos a la Residencia sin ningún tipo de regulación o filtro, lo que se prestaba, según se informó, para la recepción de regalos cuya índole no era controlada o la generación de relaciones interpersonales o socialización sin precauciones de ningún tipo, lo que se constituye como un factor de riesgo para su seguridad e integridad en razón de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran niños/as y adolescentes bajo el cuidado del Estado, volviéndose instancias que pueden convertirse en vulneraciones a sus derechos. Esto ya había sido identificado como un ámbito sobre el que trabajar por parte de la Residencia.

Consultada la Directora sobre la visualización de elementos que incidieran en la generación de riesgos en ese sentido, indicó que la extensión del espacio en el que se encontraban las residencias se convertía en un factor determinante para ejercer una debida supervisión, pese a manifestar que a su juicio no había falta de personal (especialmente atendido a que se cumplía con la proporción requerida por las orientaciones técnicas de SENAME). Sin embargo, señaló que tras situaciones críticas que se habían suscitado con el entorno vecinal/comunitario, así como con externos a las residencias, se habían fortalecido las medidas de seguridad en el sentido de prohibir o limitar el contacto entre cualquier persona externa que ingresara a las dependencias de la Fundación con los niños, niñas y adolescentes que viven ahí, además de establecerse una red de comunicación más expedita con los guardias de seguridad que resguardan el perímetro y las

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



diversas instalaciones del recinto para situaciones críticas, dando como ejemplo extravíos dentro del predio o ingreso a otros edificios u oficinas administrativas de la Protectora de la Infancia.

En ese mismo contexto, y durante el recorrido por las áreas que rodeaban las casas que albergaban a las residencias de protección y la que estaba destinada a oficinas de los profesionales que trabajan en ellas, se observó, primeramente, la presencia de basura y escombros en gran parte del entorno de las canchas deportivas (como hilos, vidrios, trozos de concreto o piedras de gran tamaño, colillas de cigarrillo, envoltorios de alimento, etc.) así como escasas luminarias instaladas en proporción a la extensión de las áreas verdes.

Por otro lado, y tras un episodio concreto relacionado a denuncias de negligencia y malos tratos contra los niños/as y adolescentes realizada por los vecinos del sector (colindantes a pasaje Coquimbo), se informó que se había optado por fortalecer las medidas de seguridad del perímetro de las canchas, el que colinda con un pasaje residencial, así como con varias casas particulares, instalando rejas y otras contenciones que impidan el paso y contacto con el entorno comunitario. Respecto a ello, **resulta pertinente señalar en primer lugar, que el fortalecimiento de medidas de seguridad de las dependencias en las que se encuentra emplazada la Residencia, debiera estar orientado a eliminar factores de riesgo a la integridad de niños/as y adolescentes como trozos de vidrio o concreto, así como basura. Así mismo, es importante mencionar que la inserción de la Residencia en el medio comunitario debe ser fortalecida más que erradicada.**

Es menester indicar que **se hace necesario, con igual prioridad, robustecer las medidas de supervisión y acompañamiento de los niños/as y adolescentes**, debiendo considerarse que la realidad responde a que debido a la gran extensión de terreno al que tienen acceso los adolescentes para realizar actividades y desplazarse -lo que se reitera como un elemento positivo-, hace necesaria la adopción de medidas concretas en ese ámbito, que permitan abarcar de manera eficaz las vicisitudes que ello puede generar en su adecuado cuidado. **Estas medidas deben adoptarse en irrestricta armonía con los derechos humanos de los niños/as y adolescentes, intentando no mermar de manera innecesaria el beneficio asociado a su desarrollo integral** que está dado por la extensión de espacio, áreas verdes e instalaciones deportivas que tienen a su disposición. En el mismo sentido, se levantó, a través de la entrevista con la Directora, que no existían rutinas definidas durante el día para niños/as y adolescentes, lo que igualmente incide negativamente en la debida supervisión y cuidado necesario que se les brinda, por lo que se insta a trabajar en torno a su instauración como un medio efectivo para contribuir en mejorar este nudo crítico.



Por ello, se insta a que dentro de las posibilidades de la Fundación, estas acciones puedan ir más allá del cumplimiento de los requerimientos mínimos en cuanto a la dotación de personal que establecen las orientaciones técnicas de SENAME para las modalidades residenciales que tiene bajo su administración, las que deberían responder a las necesidades y dinámica propia del funcionamiento de la Residencia en orden a propender a la efectiva protección de niños/as y adolescentes, a través del mejoramiento de la función de supervisión y cuidado.

Sobre este punto resulta pertinente mencionar el derecho que tiene todo niño/a y adolescente, en la máxima medida posible, a la supervivencia y desarrollo, consagrado por el artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del niño, el que se debe entender desde una óptica amplia, *“como concepto holístico que abarca el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, psicológico y social del niño. Las medidas de aplicación deben estar dirigidas a conseguir el desarrollo óptimo de todos los niños”*¹⁰. **Ello implica la adopción de medidas que permitan asegurar la integridad física y emocional de niños/as y adolescentes.**

En respaldo a lo anterior, se debe sumar lo dispuesto por el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, respecto al deber de protección contra *“cualquier forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”*, protección que se ve reforzada respecto de niños/as y adolescentes privados de su medio familiar¹¹, lo que debe concretarse a través de acción que siempre y en todo caso, consideren su interés superior.

Finalmente, indicar que los Estados tienen el **deber de asegurar a los niños, niñas y adolescentes la protección y cuidado que sean necesarios para su bienestar, obligación que pesa también sobre todos los organismos sobre los que se delega el cumplimiento de la función de cuidado de niños, niñas y adolescentes**, que, por razones de negligencia, violencia, vulneración de sus derechos entre otros, son privados de su medio familiar.

iv) **Infraestructura deficiente y falta de personalización**

Al realizar el recorrido por las dos residencias de protección en funcionamiento (REM PER y RVA), se pudo evidenciar que existía una clara disparidad en cuanto al mobiliario y nivel de personalización entre ambas casas.

¹⁰ Comité de los derechos del Niño, Observación General N° 5 (2003), párrafo 12.

¹¹ Naciones Unidas (1989), Convención sobre los Derechos del Niño, art. 20

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



En ese sentido se observó que la casa perteneciente a “Nuestra señora de las Mercedes” poseía una infraestructura de concreto con grandes ventanales, techos altos, patio de luz interior, habitaciones compartidas tanto como individuales con alto nivel de personalización en la mayoría de los casos por parte de las niñas y adolescentes que las ocupaban, así como una sala de estar con sofás en buen estado, pinturas y un televisor, mientras que contaba con un comedor con varios y amplios mesones y sillas, además de observarse pasillos amplios con repisas de libros y objetos decorativos y un patio propio cerrado, que contaba con césped, plantas y árboles, constatándose, sin embargo, deficiencias asociadas al aseo, higiene, mantención e instalación de los dos baños de la misma casa, los que se encontraban en malas condiciones, con filtraciones de agua a la vista así como sanitarios y duchas en precarias condiciones de funcionamiento.

En contraste, la casa destinada a “Nuestra Señora del Camino”, estaba instalada en una casa de **madera con espacios mucho más reducidos, apreciándose un comedor sin sillas -las que se informaron serían instaladas luego de realizar el aseo del lugar, sin embargo, no se efectuó durante el curso de la visita, la que duró varias horas-, una sala de estar oscura y con sofás en malas condiciones, las que dificultaban su utilización, así mismo, se observaron habitaciones con escasa o nula personalización.** La casa no poseía un espacio destinado a patio salvo por el antejardín que contaba con un taca-taca. Se destaca que poseía un baño que había sido recientemente remodelado y que se observó en muy buenas condiciones tanto de higiene como de mantención. Cabe mencionar que esta casa se encontraba siendo objeto de modificaciones para adaptarla a las necesidades de las niñas y adolescente que harían uso de ella luego del intercambio de inmuebles entre las residencias indicadas, lo que fue levantado como una fortaleza, sin embargo, no se observaron medidas de mejora respecto de los baños de la primera casa a fin de que sea recibida por los niños y adolescentes del REM PER en ópticas condiciones de uso luego del traslado.

En ambas residencias **se observó escases de espacio de almacenamiento, o la existencia del mismo sin llaves, cerraduras o manillas.** Por otro lado, se constató que las/os educadores de trato directo poseían espacios muy precarios y reducidos de trabajo dentro de las casas, así mismo, no se visualizaron espacios de intervención, visitas y/o multiuso dentro de las mismas, destinándose espacios para estos fines, de manera indistinta, dentro de la casa “San José”, que albergaba las oficinas de los profesionales que trabajaban en las residencias.

Respecto a ello, es de sumo relevante equiparar las condiciones de vida entre una y otra residencia, debiendo aplicarse el mismo principio una vez que la “Casa 7” comience a funcionar, ello como medio para **garantizar el desarrollo de todos los niñas, niñas y adolescentes que viven en ellas en igualdad de condiciones, evitando que existan diferencias arbitrarias o instancias de discriminación que incidan en la forma en que se desenvuelven, ejercen y gozan sus derechos.**



Cabe hacer presente que los derechos de niños, niñas y adolescentes deben respetarse y protegerse sin distinción alguna, para lo que resulta imperativo adoptar todas las medidas tendientes a asegurarlo, de acuerdo a lo explicitado por el art. 2 de la Convención sobre los Derechos el Niño.

Así mismo, **la personalización y adecuación de los espacios que habitan niños/as y adolescentes privados de su medio familiar, resulta de vital importancia para su bienestar y desarrollo integral**, por cuanto este elemento, que, si bien puede parecer nimio, **tiene relevancia directa en la manera en que se genera vinculación, pertinencia y seguridad**, por lo que se hace un llamado a ejecutar acciones en torno a abordar este ámbito.

v) **Conflictos entre pares e inadecuado abordaje de los mismos**

Durante la visita se tomó conocimiento de la **ocurrencia de diversas situaciones críticas, llamando la atención los casos y frecuencia de las agresiones entre pares al interior de la Residencia**, por lo que se ahondó respecto a la manera en que eran abordados y más aún, de qué manera se prevenía la ocurrencia de este tipo de situaciones y cómo se actuaba en el ámbito interventivo.

Resultó especialmente preocupante un caso de agresión entre pares -que refuerza igualmente el nudo crítico referente a la falta de supervisión adecuada-, en que un niño de 8 años, quien mantendría constantes desajustes conductuales y/o emocionales, agredió a otro niño de 7 años golpeándolo en la cara, quien tras el episodio recurrió a su hermano mayor, de ■ años, quien tras enterarse de lo ocurrido agredió al primero, quedando este con múltiples lesiones lacerantes. Consultada la dirección sobre este episodio, informó que se adoptaron las medidas reactivas para abordar el caso, con especial énfasis en el acompañamiento psicosocial.

Sin embargo, **se pudo corroborar que no existía claridad sobre herramientas de prevención o manejo en esta materia, entendiéndose que el foco no puede sólo estar en el abordaje posterior a ocurrido un hecho de estas características**, habiendo intervenido, además, otras instituciones como la suya o el Programa Mi Abogado, por lo que es pertinente levantar la necesidad de ahondar en el trabajo que se realiza al interior de la residencia a nivel interventivo con los niños/as y adolescentes frente a desajustes conductuales y/o emocionales que pudieren afectarles, además del abordaje inmediato que se ejecuta una vez que ocurren.



A este respecto y de acuerdo a la norma del SENAME, resulta **fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección**, considerando que *“los desajustes emocionales y/o conductuales se configuran desde una historia de vida marcada por graves vulneraciones de derechos y un ambiente que no lo logra acoger oportuna y adecuadamente en situaciones que pueden producir estrés¹²”*

Las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores¹³. Así mismo, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente¹⁴.

Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia, en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

vi) Ausencia de enfoque de derechos, intercultural, de género e inclusivo

La Residencia acoge a niños/as y adolescentes con características e identidades diversas, lo que es, por supuesto, previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve el funcionamiento de la misma, estipulándose como enfoques transversales mínimos el de derechos, intercultural, de género e inclusivo, los que permiten dar efectividad a los derechos de los que son titulares los niños, niñas y adolescentes que viven en ella.

Al consultar sobre la incorporación de estos enfoques durante la entrevista con la dirección de la Residencia, se informó que si bien estimaban que se aplicaba un enfoque de derechos a través de la intervención que se realizaba en la restitución de derechos a la infancia y adolescencia vulneradas, se trataba de algo perfectible día a día. Por su parte, respecto al enfoque inclusivo, igualmente mencionó que se aplicaba, dando como ejemplo de ello, la forma de comunicarse

¹² Servicio Nacional de Menores, “Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial”. p. 3-4.

¹³ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.

¹⁴ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.



con un adolescente con discapacidad y que vivía en la Residencia. Sin embargo, se pudo constatar que éste no contaba con mayor apoyo, ya que no había educadores/as de trato directo o profesionales que pudieran comunicarse con él a través de lengua de señas, ya que ninguno lo manejaba, dependiendo únicamente de la fonoaudióloga quien hace las veces de interprete y de una voluntaria experta en lengua de señas que va una vez por semana.

Respecto al enfoque de género, reconoció que no se encontraba incorporado, pero que se intencionada a futuro, mientras que en el ámbito intercultural su aplicación era precaria. Sobre este último se indicó que, en lo concerniente al adolescente de origen haitiano que vive en la Residencia, este se habría adaptado rápidamente a la cultura chilena, más no se hace referencia al trabajo de la Residencia por incorporar y adecuarse a su propia identidad y cultura, sino que, por el contrario, plantea lejanía a la misma aduciendo como razón que el adolescente no mantiene contacto con su familia de origen.

Por lo anteriormente expuesto, es fundamental que la Residencia incorpore, debidamente y de manera transversal, los enfoques de derecho, género, interculturalidad y discapacidad, conforme lo establecen las orientaciones técnicas¹⁵. Esto es especialmente importante atendiendo los objetivos de las residencias de protección y a la población diversa de niños, niñas y adolescentes a la que están destinadas, por lo que poseer un entendimiento profundo respecto a ello resulta necesario para asegurar el reconocimiento y respeto a sus identidades.

En este sentido, se aprecia, de manera transversal, la necesidad de instaurar y vigorizar una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad al interior de la Residencia, y de generar acciones concretas que permitan reconocer, validar y fomentar las diferencias y particularidades de cada niño, niña y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo y a la libertad de expresión y participación¹⁶, así como su derecho a la preservación de su identidad, consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño en su art. 8.

Dicho de otra forma, se requiere, por parte de las instituciones, no solo el no ejercer prácticas discriminatorias, sino que activamente promover su erradicación, así como procurar la promoción y respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y de la diversidad que los caracteriza. Para esto, las intervenciones que se efectúen con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, así como todas las acciones, deben tener pertinencia cultural, de género y de inclusión. Lo anterior exige, a su vez, una mirada y abordaje interseccional que permita entender la manera en que distintos factores identitarios, como edad, género, clase social, etnia, entre otros, confluyen e interactúan entre sí y cómo inciden en la violencia, discriminación, inclusión y

¹⁵ SENAME (2019). Orientaciones técnicas, Línea de acción Centros Residenciales. Modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER) P. 13.

¹⁶ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.



vulnerabilidad que experimentan niños/as y adolescentes bajo el cuidado del Estado, viviendo en modalidades residenciales alternativas.

vii) Inexistente oferta programática interna para niños/as y adolescentes

Se apreció con ocasión de la visita, que si bien existían variadas instalaciones para realizar actividades deportivas al interior de la Residencia y áreas verdes con juegos, las actividades recreativas y de esparcimiento como talleres o jornadas deportivas para los niños, niñas y adolescentes quedaban supeditadas a la disponibilidad de voluntarios, quienes eran los encargados de la realización de los mismos, además de no existir vinculación con el entorno social y comunitario en contexto de pandemia por COVID 19.

En este sentido, **es fundamental generar diversos talleres y actividades dentro de la Residencia, fomentando el uso de otros espacios de esta y con consideración a los intereses de los mismos niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.** Por otra parte, si bien se entiende que las actividades en el exterior de la Residencia hayan disminuido en contexto de crisis sanitaria durante las fases 1 y 2 del plan paso a paso del MINSAL, resulta fundamental que, frente al eventual avance a otras fases, los niños, niñas y adolescentes puedan participar activamente en su entorno social y comunitario, adoptando para ello todas las precauciones sanitarias pertinentes.

Resulta imperativo hacer presente el derecho de todo niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes, consagrado en el art. 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Así mismo, la residencia debe velar por *“el respeto del derecho de los niños (...), a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por que se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él. Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local”*¹⁷

Por otro lado, durante la entrevista a la Directora se indagó sobre la obtención de herramientas para una vida independiente de parte de niños/as y adolescentes, sobre lo que se observó que **existía escasa preparación como eje transversal para todos los niños, niñas y adolescentes** (de acuerdo a su desarrollo progresivo) o a través de otras instancias y actividades formales como apresto laboral, capacitación sociolaboral y posibilidades de formación en oficios, lo que se había visto acrecentado por el contexto sanitario.

¹⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 85



Sobre este ámbito, es transcendental indicar que **la autonomía progresiva y la preparación para la vida independiente debiese ser un ámbito transversal de trabajo con todos los niños, niñas y adolescentes como parte fundamental de su plan de intervención individual**, de modo que puedan recibir la orientación y el apoyo necesario para el desarrollo de sus proyectos de vida, de acuerdo con sus intereses y necesidades. Además, con quienes la vida independiente se vislumbra como la única alternativa de egreso, esto debiese estar especialmente reforzado y, conforme a los protocolos de Sename para OCAS, en orden a contribuir a su autovalencia.

viii) Ausencia de mecanismos de participación formales

Se tomó conocimiento de que en general, existían insuficientes instancias formales de participación en que los/as niños/as y adolescentes pudieran expresar su opinión. A este respecto, se informó que los niños, niñas y adolescentes recurrirían a la OIRS de SENAME para presentar denuncias de todo tipo, o bien, existía la posibilidad de recurrir directamente a la Directora o al Gerente de la Protectora de la Infancia, cuya oficina se encuentra en un edificio ubicado en las mismas dependencias que la Residencia.

Sin embargo, al consultar sobre mecanismos formales de denuncia o participación que tuvieran a su disposición de manera interna, **se constató que no existían instancias que permitieran a niños/as y adolescentes expresarse e incidir en aspectos de su vida cotidiana al interior de la Residencia o de denuncia de manera regulada, y que el medio informal, es decir, conversar con la Directora, resulta de plano insuficiente por factores relativos a la privacidad y seguridad en el medio para expresarse sin presiones de ningún tipo**, además de no considerar elementos como el grado confianza o cercanía que puedan tener con ella, lo que pueda incidir en la efectividad misma del mecanismo.

En la materia resulta importante recordar que los organismos colaboradores deben implementar medios a través de los cuales *“Debería respetarse plenamente el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones se tengan debidamente en cuenta de forma adecuada a su desarrollo evolutivo y sobre la base de su acceso a toda la información necesaria”*¹⁸, lo que también está consagrado en la Convención sobre los derechos del Niño¹⁹ en su artículo 12, el que contempla **como una garantía el derecho de todo niño, niña y adolescente a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, debiendo tenerse en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez.**

¹⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, Párr. 6

¹⁹ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12



ix) Antecedentes de malos tratos al interior de la Residencia

De forma posterior a la visita, con fecha 23 de agosto de 2021, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de una **denuncia interpuesta por el Sindicato Interempresa Nacional de Trabajadores Subcontratados del Servicio Nacional de Menores (SINTRASUB SENAME)** que se adjunta al presente documento, y del que se solicita la mayor reserva con el objeto de resguardar la identidad e integridad de los niños involucrados. **En ella se da cuenta de malos tratos en contra de niños y adolescentes que viven en la residencia “Nuestra Señora del Camino” por parte de la directora, doña Karla Canales, consistentes en situaciones de violencia física y psicológica que revisten gravedad, tales como utilización de alimentos en mal estado para preparar sus alimentos, gritos, amenazas, burlas, cerrarles la puerta en la cara de forma violenta, bloquear accesos para limitar su libre desplazamiento, entre otros.**

Así mismo, se acompaña el relato de un niño que vive en la Residencia indicada, en la que manifiesta ser víctima -junto con uno de sus compañeros de casa-, de hechos de relevancia en tanto representarían serias vulneraciones a sus derechos fundamentales, consistentes en actos sancionatorios, amedrentamiento y reprimendas, así como ausencia de abordaje técnico integral respecto a situaciones complejas.

Estos hechos representan un importante nudo crítico, en tanto transgreden de manera transversal los derechos de los que son titulares los niños, niñas y adolescentes cuya protección se encuentra a cargo de la Protectora de la Infancia, oponiéndose directamente a lo establecido en el art. 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que establece el deber específico de protección frente a los malos tratos y todas sus manifestaciones.

A ello se suma lo dispuesto en los artículos 20 y 39. El primero de ellos establece la obligación de especial protección que se debe brindar a aquellos niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, mientras que el segundo indica la necesidad de promover la recuperación física y psicológica, así como la reintegración social de todo niño/a y adolescente víctima de cualquier forma de abandono, explotación o abuso, razones que en primer lugar hicieron necesario que pasaran a estar bajo cuidado del Estado, por lo que resulta inaceptable que en esa circunstancia sus derechos se vean nuevamente vulnerados, afectando así mismo su necesario proceso de recuperación y reintegración social, por quienes están llamados a adoptar todas y cada una de las medidas que permitan proveerles protección y cuidado, así como garantizar el ejercicio pleno de sus derechos humanos.



12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los Oficio N° 725/2021, de fecha 27 de agosto de 2021, dirigido a **Servicio Nacional de Menores** y Oficio N° 740/2021, de fecha 30 de agosto de 2021, dirigido a **Fundación Protectora de la Infancia**, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe indicar que las recomendaciones y solicitudes realizadas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento de cada una de las recomendaciones realizadas, constatando el resguardo a las condiciones de vida y los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia. Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

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

- I) **A la Fundación “Protectora de la Infancia” (Oficio N° 740/2021)**
 - 1) **En cuanto a la ausencia de medidas estrictas para evitar contagios por COVID-19:**
 - a) Implementar, de manera urgente, los controles y medidas de prevención de contagios en el ingreso de cualquier persona a la Residencia, con estricta sujeción a lo establecido por los protocolos vigentes del Servicio Nacional de Menores al efecto y las recomendaciones generales del Ministerio de Salud. Ello debe hacerse extensivo no sólo a las visitas extraordinarias, sino a toda persona que ingrese desde el exterior de la residencia, incluyendo a los funcionarios que trabajan en ella, debiendo llevarse un registro detallado de los datos recopilados y un archivo de las pautas epidemiológicas levantadas.
 - 2) **Respecto al cambio de modalidades residenciales y exclusión de 5 adolescentes:**

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



- a) Informar, con urgencia, sobre la situación actual de la “Casa 7” y su funcionamiento, con indicación específica de la población destinataria, efectividad de haber ingresado a ella 5 adolescentes; si se acogió a alguna modalidad residencial específica; si SENAME y el tribunal de familia que conoce de sus procesos protectores fueron informados sobre su instalación, e indicar los mecanismos de regulación y supervisión que le regirán.
 - b) Informar, con urgencia, si se contrataron educadores de trato directo, y de ser así, señalar si iniciaron sus labores, turnos de trabajo vigentes y si existe personal de apoyo.
 - c) Informar, en el corto plazo, antecedentes sobre los procesos educacionales de los 5 adolescentes que recibirá la “Casa 7” y su continuidad, así como si están participando de actividades que incidan en la obtención de herramientas para la vida independiente, o si alguno de ellos se encuentra en acercamiento familiar.
 - d) Adoptar, en el corto plazo, todas las medidas que permitan garantizar a los adolescentes un hogar estable y la satisfacción de sus necesidades básicas de un vínculo continuo y seguro con sus acogedores, debiendo informar las acciones concretas que se adopten para lograrlo.
 - e) Propender, en el corto plazo, a fortalecer la entrega de herramientas para una vida autónoma e independiente, así como respecto del ámbito educacional, de salud e interventivo, los que no pueden ser descuidados bajo ningún respecto.
- 3) En lo referente a la inseguridad de los espacios, deficiencia de supervisión y relación no regulada con terceros ajenos a la Residencia:**
- a) Adoptar, con urgencia, medidas específicas y concretas en orden a mejorar los niveles de seguridad y protección a la integridad de los niños/as y adolescentes que se encuentran viviendo en la residencia REM PER Nuestra Señora del Camino (y bajo el cuidado de la Fundación Protectora de la Infancia), que permitan robustecer positivamente las precauciones que se habían adoptado a la fecha de la visita, en orden a regular el contacto de niños/as y adolescentes con terceros ajenos a la Residencia, los que si bien pueden contribuir a su reinserción social, se sugiere sean en ambientes controlados que reduzcan los riesgos de exposición a vulneraciones de derechos.
 - b) Evaluar y considerar, con urgencia, el aumento de la dotación de personal que colabore en la supervisión y acompañamiento de las actividades diarias que realizan niños/as y adolescentes. Para ello, se sugiere establecer parámetros de idoneidad estrictos para el trabajo con niñas/os y adolescentes, que permitan garantizar su debida protección.



- c) Realizar, con urgencia, acciones tendientes a la eliminación de elementos o factores peligrosos o dañinos del entorno al que tienen acceso niños/as y adolescentes de las residencias de protección, por ejemplo, a través del levantamiento de escombros y basura, que se encuentran presentes en los alrededores de las canchas deportivas dispuestas en las áreas verdes o la instalación de mayor número de luminarias.
- d) Trabajar conjuntamente con el SENAME, en el corto plazo, en un proceso de sensibilización y socialización con el medio comunitario, que permita la efectiva inserción de los niños/as y adolescentes que viven en las residencias de la Protectora de la Infancia.
- e) Implementar, con urgencia, rutinas establecidas para los niños/as y adolescentes, que permitan, por una parte, dotar de regularidad y seguridad a las actividades que realizan diariamente, y por otra, contribuir al mejoramiento del mecanismo de supervisión y acompañamiento de estos.

4) En cuanto a la infraestructura deficiente y falta de personalización:

- a) Adoptar medidas, en el corto plazo, que permitan equiparar las condiciones de vida en cuanto a infraestructura y mobiliario entre ambas residencias, a fin de eliminar diferencias arbitrarias entre ambas, debiendo procurar, así mismo, aplicar el mismo principio en la instalación y funcionamiento de la Casa 7.
- b) Propender y motivar, en el corto plazo, la personalización de espacios por parte de los niños y adolescentes del REM PER Nuestra Señora del Camino, a objeto de que se generen espacios más acogedores y que propendan a generar sentido de pertenencia.
- c) Dar prioridad, con urgencia, a la reparación de los baños de la casa que originalmente pertenecía a la Residencia Nuestra Señora de las Mercedes, a objeto de garantizar el acceso a servicios higiénicos en condiciones apropiadas para los niños y adolescentes del REM PER Nuestra Señora del Camino.

5) En cuanto a los conflictos entre pares e inadecuado abordaje de los mismos:

- a) Planificar, gestionar e implementar, de manera urgente, una jornada de capacitación y socialización de la norma técnica del Servicio Nacional de Menores respecto al manejo de situaciones críticas con todos los funcionarios de la Residencia, debiendo generarse los respectivos verificadores. Sobre ello, se insta a la generación de flujos de trabajo preestablecidos de respuesta frente a estas situaciones que permitan cautelar los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados.



6) En cuanto a la ausencia de enfoque de derechos, intercultural, de género e inclusivo:

- a) Incorporar, en el mediano plazo, enfoque de derechos, intercultural, de género e inclusivo a través de todas las acciones que resulten pertinentes para su efectiva implementación en el funcionamiento de la Residencia, en orden a brindar respeto y garantizar los derechos de niños/as y adolescentes que viven en ella, priorizando y fortaleciendo sus particularidades e identidades.
- b) Implementar, en el corto plazo, capacitaciones a los funcionarios de la Residencia, respecto a estos enfoques, que permitan dotarles de herramientas para su aplicación en el ejercicio de sus labores y propenda la generación de conciencia sobre el respeto y la promoción de la diversidad, en el marco de estándares internacionales de derechos humanos.
- c) Realizar, en el mediano plazo y de manera sistemática y permanente en el tiempo, talleres grupales de sensibilización, respeto y promoción de la diversidad con las niñas, niños y adolescentes, con foco en la prevención y erradicación de la discriminación por cualquier motivo.
- d) Priorizar, en el corto plazo, la realización de capacitaciones específicas a todos los funcionarios, en lengua de señas.

7) En cuanto a la inexistente oferta programática interna para niños/as y adolescentes:

- a) Elaborar y ejecutar, a corto plazo, un plan de actividades recreativas internas que -en atención al ciclo vital y requerimientos de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia- permitan satisfacer la necesidad de desarrollo integral en relación con el descanso, juego y esparcimiento.
- b) Incorporar, con urgencia, dentro del proceso interventivo de los niños, niñas y adolescentes, instancias que les permitan desarrollar su autonomía progresiva, poniendo énfasis en ampliar la cartera de actividades relacionadas a cursos, capacitaciones y talleres de apresto laboral para adolescentes en relación a la autovalencia y preparación para la vida independiente.

8) En cuanto a la ausencia de mecanismos de participación formales:

- a) Elaborar e implementar, al corto plazo, y a través de la debida supervisión de SENAME, espacios formales y periódicos de participación para los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia que responda a las formas en que ellos mismos elijan para hacer valer su opinión o realizar denuncias, como reuniones, asambleas, representantes o cualquier otra forma que les parezca pertinente.



- b) Establecer, con urgencia, un canal de denuncia formal para los niños/as y adolescentes que permita resguardarles de posibles represalias y al mismo tiempo, priorizar una respuesta efectiva de parte de la Residencia, que permita el abordaje integral de los hechos que se pongan en conocimiento de la Residencia y la fundación.

9) En cuanto a los antecedentes de malos tratos al interior de la Residencia:

- a) Adoptar, con suma urgencia, todas las medidas pertinentes y adecuadas -en los distintos ámbitos: administrativo, laboral, proteccional, etc.- para verificar y hacer cesar las situaciones denunciadas, así como tomar acciones concretas en orden a brindar contención y reparación a los niños, niñas y adolescentes afectados por ellas.
- b) Tomar, con urgencia, todos los resguardos necesarios para prevenir e identificar situaciones de malos tratos ejercidos contra niños/as y adolescentes, incluidas capacitaciones específicas a todos y cada uno de los profesionales y funcionarios que intervienen en la residencia de protección “Nuestra Señora del Camino”. Para ello, se insta, además, a la creación de canales de denuncia que provean una forma eficaz y expedita de accionar de manera interna, que permita el abordaje óptimo y oportuno de estas situaciones a través de los distintos ámbitos que se vean afectados, incorporando en el flujo de trabajo a las instituciones que deban intervenir (tribunal de familia, ministerio público, Programa Mi Abogado), y que permita, así mismo, resguardar a quien denuncia, ya sea en su identidad como en su integridad.
- c) Elaborar y monitorear, en el corto plazo, la efectiva implementación y socialización de medidas tendientes a mantener y reforzar el buen trato dentro de las residencias de protección a cargo de la Protectora de la Infancia, que tengan como foco su integración y permanencia en el tiempo dentro de las rutinas de los niños/as y adolescentes, así como de los ETD y otros funcionarios de la Residencia. Para ello, se sugiere establecer coordinaciones con Servicio Mejor Niñez a objeto de solicitar asesoría técnica en ello.

10) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 725/2021)

En el Oficio señalado se presentó al Servicio Nacional de Menores las mismas recomendaciones remitidas a la Fundación Protectora de la Infancia, pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados del Servicio. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha del presente informe, no se han debido efectuar otras acciones, distintas a los referidos Oficios con recomendaciones a los órganos correspondientes y su respectivo seguimiento.

JSG

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: 10 de enero de 2022