



## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	REM PER Shema
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 DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	5
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	5
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA.....	8
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	9
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	9
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	9
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	11
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	22
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 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.

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 dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un **“Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”**, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos. 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 presencial a la **Residencia REM PER Shema**, de la **comuna de la Serena**, 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 superior<sup>1</sup>.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.



u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. 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 competencia<sup>3</sup>.

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

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

### 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez, tomó conocimiento de irregularidades que se habrían estado presentando en Residencia Shema de la comuna de La Serena a través del Oficio N°002/2020 remitido por el Programa Mi Abogado (en adelante PMA) de la Corporación de Asistencia Judicial, de fecha 25 de noviembre de 2020, el que entregó antecedentes dejando entrever que éstas derivaban principalmente de la reubicación de las niñas y adolescentes en distintas residencias, producto del siniestro de incendio ocurrido en la Residencia Rimanakuy de la misma ciudad.

Este documento informó sobre una posible situación de explotación sexual comercial infanto-adolescente, y de las acciones y cuidado especial que tuvieron que realizar las educadoras de trato directo (en adelante ETDs) como manera de resguardo.

Además, se informó sobre la situación general de la Residencia Shema y Rimanakuy, señalando que, atendida la complejidad particular de la situación de cada niña y adolescente, no habrían sido correctamente ingresadas al tipo de residencia adecuada a sus necesidades, generándose, a consecuencia de ello, situaciones conflictivas constantes y alta rotación de

---

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



personal, lo que decantó en que la Residencia Rimanakuy redujo la “complejidad” de los perfiles que ingresaban a ella, pese a que su oferta programática es de “alta complejidad”.

Toda esta información entregada por el PMA, en su rol de defensa especializada de niños, niñas y adolescentes bajo tutela del Estado, los alertó respecto al adecuado desempeño de las funciones de protección que deben desarrollar las Residencias “REM PER Shema” y “RSP PER Rimanakuy”.

Ante tal relato, la Defensoría de la Niñez ofició al Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME) a través del Oficio N°132/2020 de fecha 1 de diciembre de 2020, con el objeto de informar de los antecedentes recibidos, y solicitar, entre otras cosas, que se indicaran las acciones ejecutadas para el restablecimiento del funcionamiento de la Residencia Rimanakuy, así como informar respecto a la situación específica de las niñas y adolescentes ingresadas a Residencia Shema provenientes de la Residencia Rimanakuy y a lo detectado por el PMA, en el sentido de existir niñas y adolescentes con situaciones de complejidad que requerían un tipo de modalidad residencial distinta a aquella en la que se encontraban ingresadas. Además, se solicitó informar qué acciones se habían realizado desde la Residencia y SENAME para enfrentar las vulneraciones asociadas a explotación sexual comercial (en adelante ESCNNA) de las niñas y adolescentes de la Residencia.

Con fecha 10 de diciembre de 2020, se recibió respuesta del SENAME a través del Oficio N°724/2020, en el que se da cuenta de acciones llevadas a cabo por dicho Servicio para atender las situaciones informadas y de recomendaciones dadas a la Residencia para subsanar las deficiencias en la gestión de la misma.

**No obteniendo una respuesta satisfactoria a lo solicitado, se decidió realizar una visita planificada a REM PER Shema, para el mes de marzo de 2021.** En el momento de organización de la misma, se recibió información respecto a un brote de contagios por COVID-19, y que no obstante haber terminado los periodos de cuarentena correspondientes, no se habría podido erradicar, generándose nuevas situaciones de contagio, con bajas posibilidades de control, por lo que debió reprogramarse. Ante tal situación, la Defensoría de la Niñez, a través del Oficio N°298/2021, de 26 de abril de 2021, le solicitó a SENAME, información relacionada con las medidas y acciones que se habían implementado y se implementarían para garantizar la supervisión de las condiciones de salud y efectiva protección de los derechos de las niñas y adolescentes que viven en Residencia Shema, particularmente haciendo referencia a dos aspectos: contacto con sus familias y/o personas significativas y medidas de prevención ante COVID 19.

Frente a la situación sanitaria de la Residencia y a la necesidad de observar y dar seguimiento a las irregularidades que se habían informado previamente, **se decidió realizar una visita presencial planificada, la que se concretó con fecha 31 de mayo de 2021.**



#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional visitante 1:</b>	Juana Moreno Martín, trabajadora social Macrozona Centro Norte
<b>Profesional visitante 2:</b>	Nelly del Pilar Medina Bustamante, abogada Macrozona Centro Norte
<b>Profesional visitante 3:</b>	Esteban Pereira Rojas, ingeniero Macrozona Centro Norte

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	REM PER Shema
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación Prodel
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia Especializada para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado (OCA)
<b>Población destinataria:</b>	Niñas y adolescentes de 6 a 17 años
<b>Directora:</b>	Nicole Véliz Carvajal
<b>Dirección:</b>	Pedro Blanquier N° 670, La Serena

#### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas consecutivas, a saber, un recorrido por las dependencias para la observación general de sus instalaciones, la realización de una entrevista a la dirección, y finalmente, la realización de una entrevista a adolescentes.

En cuanto al recorrido, se llevó a cabo una observación general de las instalaciones, para lo que se utilizó el instrumento *“Ficha de observación del establecimiento. Dimensiones a observar en residencias de protección y residencias familiares”*. El recorrido fue guiado por la Directora, Nicole Véliz Carvajal, quién mostró en profundidad todos los espacios de la casa, a los que tenía acceso y



conocía, manejándose con confianza y familiaridad. En esa instancia, se observaron, particularmente, dormitorios, baños, cocina, bodega, espacios comunes como living-comedor y el patio (antejardín).

En términos generales, la Residencia se encontraba emplazada en un inmueble antiguo que se trató de adaptar para uso de Residencia de protección, contando con pasillos estrechos, escalones con distintas alturas en diferentes sectores en espacios comunes, sin baño en la planta primera, **no habiendo posibilidad de uso para adolescentes con situaciones temporales o permanentes de movilidad reducida.**

La Residencia contaba con dos oficinas destinadas al uso administrativo, una ocupada por el profesional Administrativo Contable y la otra por el resto de las Profesionales y la Directora, contando con cuatro escritorios. Se observaron equipos computacionales en desuso en el suelo, pudiendo visualizar igualmente que estos espacios no contaban con ventilación ni luz natural, y, además, el escaso espacio que quedaba era usado para almacenaje, dando una sensación de desorden generalizado.

No existía espacio exclusivo destinado a sala de visita, sala de entrevista ni sala de intervenciones, existiendo sólo una habitación destinada para estos tres objetivos, la que contaba con un mueble que cumplía la función de mesas y tres sillas, y se señaló que existía una mesa en decoración por las niñas y adolescentes, que se encontraba en el patio sin posibilidad de uso. Se apreció decoración aportada por las funcionarias y las mismas niñas y adolescentes.

Tampoco había un espacio destinado a sala multiusos o de talleres, por lo que se hacía uso del living o sala de estar para tal fin, contando el mismo con 2 pouf, un sillón, una mesa con cuatro sillas, un televisor y dos computadores, que se observó con escasa personalización. No se apreció en la sala de estar un espacio destinado a biblioteca en el que contara con acceso a diversos libros de lectura de uso común u otros materiales de apoyo académico. En el mismo lugar, se observó la instalación y cableado de internet, cuyos cables estaban al alcance de las niñas y adolescentes. Además, se tomó conocimiento de que esta sala de estar era un espacio de uso limitado, ya que, durante las mañanas, hasta las 13:00 horas, era destinado para ser utilizado como sala de estudio, debido a que el espacio destinado a tal fin era demasiado pequeño para dar respuesta a la demanda y requerimientos de las niñas y adolescentes en ese ámbito, ya que contaba con sólo 2 computadores, 2 sillas, y un escritorio amplio, con luz y ventilación natural, pero debido a su tamaño, era utilizada sólo por una niña o adolescente acompañada de una Etd, siendo destinada exclusivamente a conexión para clases on-line. Los horarios de clases de las niñas y adolescentes se encontraban bien ubicados en la puerta de esta sala.

Los dormitorios estaban distribuidos tanto en la primera como en la segunda planta. Para la ubicación en los mismos se seguían criterios de idoneidad de convivencia, cuando se trataba de espacio compartido y en el caso de dormitorio individual, primaba el bienestar de las niñas y adolescentes.



La Residencia contaba con seis dormitorios, dos en la primera planta, ambos de uso compartido por dos residentes en cada uno; y cuatro en la segunda planta, dos de ellos de uso compartido para dos personas cada uno, y otros dos de uso individual. Uno de estos dormitorios se encontraba cerrado destinado a aislamiento por contagio de COVID-19. Todos los dormitorios contaban con algún tipo de personalización, permitiéndosele a las adolescentes decorar con dibujos y accesorios a su elección. Al mismo tiempo, todos tenían acceso “liberado”, salvo uno de los ubicados de la segunda planta que permanecía cerrado, porque las niñas que lo utilizaban se encontraban en acercamiento familiar. Se apreció, en general, mala mantención y desorden, insuficiente limpieza de los espacios y reducido espacio para el orden de objetos personales, constatándose una escasez de mobiliario y espacio de almacenamiento, contando con armario sólo dos de los dormitorios. En el resto sólo poseían una cama y una cajonera por niña o adolescente.

También contaba con cuatro baños. En la primera planta, uno destinado al uso de funcionarias, el que no tenía ventilación ni luz natural, y otro en el interior de la sala de enfermería en desuso. En la segunda planta estaban ubicados los baños destinados al uso de niñas y adolescentes, los que tenían ventilación y luz natural, uno de los cuales estaba ubicado en el descanso de la escalera de la casa y el otro en el interior de un dormitorio. Ambos baños se encontraban en mala condición de aseo y mantención, pudiéndose comprobar en uno de ellos presentaba filtraciones de agua en el piso.

El espacio al aire libre con el que contaba la Residencia era solamente el antejardín del inmueble, el cual contaba con una reja de protección que tenía un cerco eléctrico, sin funcionamiento según informó la Directora, siendo este el único espacio común abierto y de más amplitud, el que daba a la calle.

La reja tenía una malla rachel, con el objetivo de ofrecer mayor privacidad, pero con evidente posibilidad de fácil exposición de las adolescentes, ya que restaba intimidad a las actividades de las adolescentes, en un sector de alta circulación. Este espacio contaba con varios implementos lúdicos y deportivos tales como un saco de boxeo, un fútbolín, dos mesas de ping-pong, una bicicleta estática, una bicicleta normal perteneciente a una funcionaria que era prestada a las niñas y adolescentes. El suelo del patio era de adoquines en proceso de incrustación. En este mismo lugar, se encontraron adoquines de cemento para instalación en el piso almacenados en una esquina, sin la adecuada protección. Este patio compartía el ingreso a la Residencia, encontrándose allí un basurero grande donde se apreciaban bolsas de basura acumuladas. Igualmente, las cajas de luz y otros servicios estaban en este patio, una de ellas abierta con libre acceso de las adolescentes a los switches de energía. Así mismo, se apreciaron cables y tubería a la vista y de fácil acceso. En el pequeño antejardín, se observó un recipiente pequeño con dos brochas sumergidas en solvente, a disposición de las adolescentes. Desde este patio se pudo visualizar que existían dos espacios, igual al aire libre, con rejas a las que no tenían acceso las niñas



y adolescentes, destinado uno de ellos al secado de ropa y almacenaje de colchones, y el otro, destinado a almacenaje de artículos en desuso y rotos, sin orden ni limpieza.

En general, la casa no se veía adecuada a las necesidades ni requerimientos que tiene una Residencia de protección en orden a proveer resguardo a un total de 15 niñas y adolescentes. En esa misma línea, se observó que existían goteras en el pasillo de entrada, siendo un espacio de alta circulación, generando riesgos de caídas y problemas de humedad.

Se apreció desorden en diversas áreas y una evidente falta de espacio para almacenamiento que se distribuía en distintos puntos de la casa, en oficinas o áreas comunes. La pared de la casa que da al patio estaba con roturas.

Por otro lado, aunque la ubicación del inmueble responde a una zona central de la ciudad de La Serena, lo que representaba una ventaja por su cercanía a centros de estudio, de salud, actividades recreativas variadas, servicios públicos, etc., se habría transformado igualmente en un obstaculizador para los procesos de intervención, pues también implicaba cercanía de las jóvenes a situaciones de riesgo como instancias de fácil acceso al consumo de drogas o alcohol o a factores relacionados a situaciones de explotación sexual comercial infanto-adolescente en el área.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA

Para el levantamiento de información con la dirección y el personal, el instrumento utilizado fue la “*Ficha institucional para Residencias*”, la que aborda las dimensiones de antecedentes generales del establecimiento, población de adolescentes residentes, dotación de personal, gestión del establecimiento, salud, educación, convivencia, participación, desarrollo integral y vinculación con el medio e intervención. La entrevista fue realizada a la actual Directora de la REM PER Shema, ya individualizada previamente.

En la entrevista, se indicó que los problemas más frecuentes, tenían que ver con consumo problemático de drogas de algunas residentes y la falta de oferta programática por parte del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (en adelante SENDA) que no se adecuaría a las características de las adolescentes. Así mismo, se destacó como una necesidad inminente el resguardo que deberían tener las niñas y por situaciones de ESCNNA. Igualmente, al final de la entrevista, se presentó la incertidumbre que sufren las funcionarias de la Residencia, por el posible cambio de OCA que se haría cargo de la gestión de la misma.





## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de visita, se ofreció a las niñas y adolescentes residentes la posibilidad de participar en una entrevista totalmente voluntaria, en la que podían contar su experiencia, aprehensiones y sugerencias respecto a su día a día en la Residencia, así como a la contingencia sanitaria. Para ello se aplicó la “Pauta de entrevista a NNA”.

Hubo una adolescente [REDACTED], interesada en ser entrevistada, mostrándose contenta en general con el trato que se le da en la Residencia, la relación con sus compañeras y asumía como positivas las acciones que se llevan a cabo en su intervención. Igualmente planteaba como nudo crítico, en general, el alto consumo de drogas y/o alcohol, lo que provocaba conflictos y generaba una situación de malestar entre ellas. También mencionó estar preocupada por su situación familiar.

La información entregada a la Defensoría de la Niñez en las entrevistas, 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/centro, que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.

## 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 funcionarias ante la visita.

Lo primero a destacar en la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia, fue la buena disposición tanto de las funcionarias como de la dirección en particular, manifestando una buena recepción, facilitando el debido y correcto desarrollo del proceso la visita presencial, así como el desplazamiento por las instalaciones y la entrega oportuna de información.

Así mismo, durante el curso de la visita se pudo realizar un recorrido por las distintas dependencias de la Residencia, posibilitando la conversación con las niñas y adolescentes. Se valoró la disposición y transparencia por parte de la Directora y funcionarias con las que conversó para la entrega de información a la Defensoría de la Niñez, tanto relativa a la Residencia como a la vinculada a las niñas y adolescentes ingresadas en la misma.



**ii) Buen trato hacia las niñas y adolescentes.**

Se pudo observar un trato amable y cercano por parte de las funcionarias hacia las niñas y adolescentes que permanecían en la Residencia. Esto se pudo constatar, además, a través de la entrevista realizada a la adolescente, quien realizó el buen trato que recibían por parte de las trabajadoras de la Residencia. Así también, se pudo observar durante todo el recorrido realizado por las dependencias del establecimiento, muestras espontáneas de afecto de las niñas y adolescentes hacia las funcionarias y un trato de confianza y cariño, lo que se destaca positivamente.

**iii) Adecuada vinculación de las niñas y adolescentes con sus curadores Ad-Litem.**

Se pudo corroborar, a partir, tanto de la conversación mantenida con la Directora, como de la adolescente entrevistada, que existía un contacto expedito y efectivo entre los Curadores Ad-Litem del PMA de la Región de Coquimbo y sus representadas en la Residencia, informando que estos profesionales, además de realizar visitas, se contactaban telefónicamente con ellas ante inquietudes y situaciones de urgencia.

Del mismo modo, la adolescente a quien se pudo entrevistar señaló que incluso en una oportunidad habría concurrido a la oficina de su Curadora Ad Litem, ante una duda que tenía respecto a su situación proteccional, específicamente, respecto del régimen de flexibilización de acercamiento familiar. Esta situación se destaca positivamente por cuanto propende a la efectivización del derecho a participación de niñas y adolescentes.

**iv) Organización y funcionamiento de la Enfermería.**

Se valora la existencia de una sala de enfermería, en consideración a que las Orientaciones Técnicas de SENAME no lo exigen y no todos las REM PER cuentan con estas unidades. En esta ocasión, se pudo observar el buen funcionamiento de la misma, contando la profesional encargada del área de salud, con todos los registros al día, organización de derivaciones a consultas y asistencias a controles médicos, planificación semanal de administración de medicamentos, entre otras. Las carpetas de salud de las niñas y adolescentes se observaron ordenadas, y los medicamentos se encontraban en un botiquín al que tiene acceso sólo la profesional encargada. Igualmente, la profesional informó que interactuaba con las niñas y adolescentes de la Residencia través de la realización de charlas informativas y preventivas relativas a temas de salud.

Sin perjuicio de que el espacio destinado a enfermería era reducido, se percibió el esmero y cuidado entregado por parte de la profesional en mantener esta sala en orden, decorada con



informaciones relacionadas con temas de salud atinentes a los intereses de la niñas y adolescentes, generando un ambiente amigable y cercano. Igualmente cabe destacar la predisposición de la profesional TENS del área de enfermería, en mostrar el funcionamiento de la misma, contando con diversos registros de control de las acciones llevadas a cabo en ese ámbito

**v) Implementación del protocolo de prevención de contagios por COVID 19 durante el ingreso a la residencia.**

Cabe destacar que previo al ingreso a la Residencia, se realizó de forma adecuada el protocolo COVID-19, contando con una barrera sanitaria en la puerta de la casa. Se percibió una buena organización y distribución de roles entre las profesionales para la puesta en marcha de este protocolo. Se verificó que los externos a la Residencia cuenten con todos los Equipos de Protección Individuales requeridos para evitar la exposición al virus de las residentes. En este sentido, se observó el uso de medidas preventivas tales como la toma de temperatura, la aplicación de cuestionario de ingreso a personas externas, el uso de alcohol gel y mascarillas y el distanciamiento social.

Junto a lo anterior, la Residencia contaba con una habitación doble habilitada para la realización de cuarentenas y aislamiento preventivo, de ser esto requerido. A su vez, según se señaló, habían realizado varias sanitizaciones efectuadas de forma mensual, y actualmente funcionarios del Ejército de Chile colaboran en estas labores.

## **11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN**

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

**i) Inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia.**

Cómo se trató previamente, durante el recorrido por las instalaciones de la Residencia, se pudo observar que, en general, las condiciones de infraestructura y equipamiento no eran adecuadas para permitir el desarrollo integral de las niñas y adolescentes. En ese sentido, en términos generales se observaron problemas vinculados a los espacios comunes adecuados; la ausencia de salas de visitas, intervención, talleres o de estudio propiamente tal, así como deficiente mobiliario disponible para el uso y acceso de las niñas y adolescentes; deficiencias en los servicios higiénicos disponibles; factores de habitabilidad y elementos de seguridad y resguardo, incluyendo la ubicación misma del inmueble.



En el ámbito de aseo y orden, no existían espacios de almacenamiento o bodega, por lo que se utilizaban los espacios comunes u oficinas, dando pie a espacios desordenados o faltos de mantenimiento. Tampoco se observó que existieran espacios acondicionados o habilitados para niñas u adolescentes con movilidad reducida o discapacidad. También se constató que sólo existían dos oficinas administrativas, las que por cierto no permitía a los funcionarios realizar sus labores en óptimas condiciones, por cuanto el espacio es muy reducido, no contando con luz natural ni ventilación, pese a lo que igualmente se utiliza parte de él para almacenar cosas, incluso observándose equipos computacionales en desuso en el suelo.

En este sentido, la Convención de los Derechos del Niño (en adelante la Convención) indica que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños, niñas y adolescentes, deberán velar por el cumplimiento de las normas establecidas, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada. Así mismo, se les reconoce el derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo, siendo las personas o instituciones encargadas de ellos, los responsables de proporcionar unas condiciones de vida adecuadas a su desarrollo, facilitando asistencia y apoyo necesario especialmente en lo relacionado a la nutrición, vestido y vivienda<sup>4</sup>, tal y como aparece detallado en las Orientaciones Técnicas REM PER, *“la residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos”*<sup>5</sup> ofreciendo condiciones mínimas en relación a la seguridad y calidad de vida de estos niños, niñas y adolescentes, con infraestructura y equipamiento adecuados para su desarrollo, que garanticen y resguarden el cumplimiento de sus derechos.

## ii) Consumo de drogas entre las adolescentes residentes.

Se dio cuenta de la existencia de un grave problema representado por el consumo de drogas y alcohol por parte de algunas residentes de la Residencia. Durante el curso de la visita realizada, se informó que la problemática del consumo afectaba directamente en la convivencia, puesto que se había observado que aumentaba los niveles de agresividad de quienes las consumían, generándose en ese mismo marco, reiteradas salidas no autorizadas de la Residencia con el objeto de adquirir y consumir alcohol y otras sustancias, debiendo las ETDs implementar un cuidado permanente de los accesos para intentar monitorear y prevenir estas situaciones, sin mucho éxito.

<sup>4</sup> Convención de los Derechos del Niño. Art. 3 y 27.

<sup>5</sup> Orientaciones Técnicas. Línea de acción centros residenciales. Modalidad Residencias de protección para mayores Con programa de protección especializada de intervención residencial REM/PER. SENAME. 2019.



Así mismo, y según relato de la Directora, algunas de las niñas y adolescentes habían levantado quejas y manifestado su preocupación sobre las situaciones conflictivas que se generaban en contexto de consumo de alcohol y drogas, haciéndole presente que debía considerar, como Directora, que ellas habían sido apartadas de sus contextos familiares para resguardarlas de situaciones de riesgo y vulneración, por lo que verse expuestas a situaciones de violencia en ese contexto les resultaba inaceptable.

Este tipo consumo por parte de niñas y adolescentes que vivían en la Residencia, representaba un obstáculo para la ejecución efectiva de las acciones previstas por los equipos de intervención, además de incidir en la dinámica general de la Residencia y en el trabajo realizado con el resto de las niñas y adolescentes. Adicionalmente, se había materializado en el debilitamiento de las relaciones entre estas adolescentes y las funcionarias de la Residencia, ya que en contexto de consumo de alcohol y otras sustancias, se habían generado situaciones de violencia hacia las educadoras y pares de la Residencia, tales como amenazas y malos tratos.

Como se dijo previamente, esta situación había propiciado en reiteradas ocasiones situaciones de abandono de la Residencia, los que solían extenderse por varios días, con retorno posterior a la misma, identificándose que existía una alta socialización con otros consumidores y vendedores de drogas, así como incidía en el riesgo de ser víctimas de ESCNNA, las cuales fueron debidamente abordadas por los Curadores Ad Litem de las niñas y adolescentes implicadas, presentándose querrela criminal al respecto, sin perjuicio de lo cual resultó preocupante la posible persistencia de factores de riesgo que propicien la reproducción de estas situaciones.

Sobre éste último antecedente, la Convención, en su Protocolo Facultativo relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, hace mención a la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, *“reconociendo que algunos grupos especialmente vulnerables, en particular las niñas, están expuestos a un peligro mayor de explotación sexual, y que la representación de niñas entre las personas explotadas sexualmente es desproporcionadamente alta”*<sup>6</sup> considerándose una grave vulneración de los derechos humanos de las niñas y adolescentes, dado que transgrede en las víctimas sus derechos esenciales, tales como el derecho de crecer y desarrollarse en un contexto protector y en un ambiente de bienestar.

Respecto a esta compleja situación sobre consumo, se hace necesaria una intervención intersectorial, que la aborde integralmente, incluyendo al Ministerio de Salud (en adelante Minsal) como al SENDA, a objeto de que se pueda obtener una respuesta oportuna y eficiente sobre los tratamientos e intervenciones terapéuticas que las adolescentes requieren siendo relevantes la cantidad de niñas y adolescentes que muestran las necesidades en el ámbito de la salud mental

---

<sup>6</sup> Protocolo Facultativo relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía.



y consumo de drogas en la Residencia. A saber: de las 16 adolescentes que se encuentran viviendo en la Residencia, hay un porcentaje importante diagnosticados con enfermedades de salud mental, y algunas con situaciones críticas de autolesiones.

En este sentido, los adolescentes tendrían mayor probabilidad de iniciarse en el consumo de drogas y por lo tanto de sufrir daños asociados al mismo, así como una mayor dependencia, por lo que se debe garantizar *“el derecho de los adolescentes a la salud en relación con el uso de esas sustancias, así como del tabaco, el alcohol y los disolventes, y establecer servicios de prevención, reducción de los daños y tratamiento de la dependencia sin discriminación y con una asignación presupuestaria suficiente.”*<sup>7</sup>

Siguiendo lo indicado por la Observación General N° 4 del Comité de los Derechos del Niño (en adelante el Comité), existe una preocupación por la elevada tasa de suicidios entre adolescentes, por lo que siendo las afecciones en salud mental 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.”*<sup>8</sup>

En este sentido, desde la dirección de la Residencia se informó que la oferta programática de SENDA requería voluntariedad y motivación de las adolescentes, condiciones que, en el caso de las adolescentes con consumo de drogas, se cumplen, ya que problematizarían su consumo y tendrían la voluntad de abordarlo, sin embargo, desde la Residencia indicaron que si bien las adolescentes se encuentran en un programa ambulatorio intensivo (en adelante PAI) de Alcohol y drogas, no pareciera cubrir todas sus necesidades, por lo que estiman sería idóneo su ingreso a un PAI Residencial por entender que les permitiría cumplir sus objetivos de intervención con mayores herramientas, así como permitir una prevención más efectiva frente a factores de riesgo de situaciones de ESCNNA, sin embargo, actualmente no existe oferta que responda a ello.

Contextualizando esta situación, y siguiendo las Orientación técnicas para la modalidad residencial de Shema, hay que mencionar que *“SENAME ha definido el modelo residencial de Protección para Mayores, complementado con un Programa de Protección Especializado (REM/PER) como una respuesta a la necesidad de otorgar protección a los niños, niñas y adolescentes afectados por graves vulneraciones, según lo determine un Tribunal de Familia, y simultáneamente, otorgar intervención en programas adosados, frente a situaciones que puedan o hayan atentado gravemente*

<sup>7</sup> Observación general núm. 20 (2016) sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia. Comité de los Derechos del Niño. ONU.

<sup>8</sup> Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 4. 2001.



*contra el normal desarrollo de éstos*<sup>9</sup>, dando cuenta de la debilidad o baja competencia parental presente en el adulto que ejercía el rol de cuidado y crianza de los niños, niñas y adolescentes, y que por lo tanto, esta modalidad de acogimiento debe *“garantizar la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos, brindándoles las condiciones materiales, de los recursos humanos y de intervención psicosocial establecidas en las presentes Orientaciones Técnicas, como también las señaladas para el trabajo con las familias o adultos relacionados, a fin de ofrecerles oportunidad de cambio y fortalecimiento de sus funciones y responsabilidades respecto de los niños/as y adolescentes atendidos en la residencia, para lograr su egreso con una familia protectora de manera estable”*<sup>10</sup>, alejando a los niños, niñas y adolescentes que ingresan en esta modalidad de situaciones de violencia y maltrato.

El artículo 24 de la Convención 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”* lo que resulta determinante tener presente a la hora de observar la situación actual de las adolescentes de la Residencia, entendiendo que **se refiere a la salud tanto a nivel físico como psicológico de forma integrada.**

Por su parte, de acuerdo al Plan de Acción de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud, informan que, *“Los trastornos debidos al uso de alcohol y otras sustancias psicoactivas, como las drogas 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.”*<sup>11</sup>

### **iii) Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19.**

Sin perjuicio de las apreciaciones positivas respecto al protocolo de prevención de contagios implementado, según lo observado por el equipo de profesionales visitantes, la Residencia contaba con importantes deficiencias en otros ámbitos relacionados a las medidas sanitarias, tales como, los carteles informativos sobre medidas de prevención que deberían, se encontraban

<sup>9</sup> Orientaciones Técnicas. Línea De Acción Centros Residenciales. Modalidad Residencias De Protección Para Mayores Con Programa De Protección Especializado De Intervención Residencial (Rem/Per). Departamento De Protección Y Restitución De Derechos. Servicio Nacional De Menores. Marzo 2019.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Plan de Acción sobre salud Mental 2015-2020. OMS.



en mal estado, e incluso a una altura de difícil lectura, con el objetivo, según la Directora, de que no fueran arrancados por las niñas y adolescentes, cuando debieran estar distribuidos por todo el recinto en formatos de fácil lectura y accesibles a las niñas y adolescentes que allí viven.

Así mismo, según informó la misma funcionaria, la Residencia cuenta con una sala de aislamiento para el caso en el que se diera un contagio, pero cabe mencionar que dicha habitación se encontraba contigua al resto de los dormitorios de las niñas y adolescentes, y no disponía de baño propio, por lo que, en caso de contagio, la persona con Covid-19 debiera compartir el mismo baño con el resto de las residentes. Igualmente mencionar, que se pudo observar que existían sólo dos dispensadores de alcohol gel en toda la casa, número bastante reducido para la cantidad de personas que transitan diariamente por la Residencia, tanto niñas y adolescentes como funcionarios.

Ante este escenario, es necesario señalar el hecho de que la Residencia ha tenido durante este año 2021 dos brotes de contagios por Covid-19, generalizado entre la población residente y los funcionarios. Según informó la Directora, el origen de estos brotes tendría que ver con las salidas no autorizadas que realizaban las niñas y adolescentes de la Residencia, así como con la escasa adherencia de las mismas a las medidas y protocolos de prevención de Covid-19. Lo anterior generó especial preocupación en atención a la magnitud del virus y sus consecuencias.

En este sentido, sobre la pandemia, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala, respecto de las instituciones de cuidado residencial, que *“(...) se debe asegurar acciones de prevención del contagio en estas unidades, además de establecer protocolos de emergencia orientadores para los equipos y personas que tengan niños a su cargo”*<sup>12</sup>. Si bien se han desarrollado protocolos de actuación, se requiere abordar la fase de implementación y socialización de éstos y garantizar su correcta aplicación. Es crucial que la dirección y los funcionarios de la Residencia cuenten con instrucciones y orientaciones claras a la hora de abordar las acciones y actuaciones en contexto de pandemia particularmente las referidas al ámbito de salud, haciéndose igualmente relevantes los estándares de derechos referidos previamente en torno al mismo, por cuanto en contexto de una pandemia mundial, resulta del todo relevante poder aunar esfuerzos y reforzar medidas que permitan asegurar de manera efectiva, su derecho al más alto nivel de salud posible.

**iv) Falta de claridad respecto a la continuidad de funcionamiento de la residencia e incertidumbre sobre la nueva ubicación de las niñas y adolescentes.**

---

<sup>12</sup> “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”. Resolución 1/2020, recomendación N° 66, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. OEA.





Durante la entrevista mantenida con la Directora de la REM PER Shema, se informó que las funcionarias habrían recibido aviso por parte de la Corporación PRODEL, del término de la relación contractual, con fecha 30 de junio de 2021. Así mismo, durante la conversación mantenida con esta funcionaria se mencionó la posibilidad de que no se continúe con el proyecto REM PER asociado a la Corporación Prodel en el inmueble visitado, por lo que las niñas y adolescentes deberían ser trasladadas a otro lugar, aunque no existía claridad ni información precisa por parte del OCA respecto a la certeza de esta información, existiendo incertidumbre sobre la continuidad de sus labores y el destino de las niñas y adolescentes que tienen bajo su cuidado.

En este sentido, y a un mes de la desvinculación de las funcionarias del programa, la Directora declaró no tener información certera sobre qué OCA se haría cargo de la Residencia, ni bajo qué modalidad residencial lo haría, como tampoco se les ha informado sobre fechas de cuándo se producirá oficialmente el traspaso, si es que esto fuera así.

Respecto a este ámbito, es necesario señalar que el descuido con que se ha gestionado por parte de SENAME el posible traspaso de esta Residencia a un nuevo OCA, ha generado en el equipo de funcionarios, una preocupante sensación de incertidumbre. No existió por parte de SENAME el resguardo mínimo de entregar información certera, oportuna y confiable respecto de los procesos en curso y de los cambios que se producirán en la Residencia, y tampoco ha existido un trabajo para transmitir tranquilidad a las niñas y adolescentes respecto de su futuro en ese lugar.

Según lo informado por la OCA, a la fecha de la visita, las niñas y adolescentes no tenían información relativa a lo mencionado, habiendo optado desde la REM PER Shema a reservar dicha información para evitar situaciones de angustia e incertidumbre que pudieran incidir en la salud mental de las mismas configurándose, en caso de que se diera, en una vulneración de derechos a niñas y adolescentes en una instancia en la que se debe velar por su protección. En este sentido, y siguiendo las orientaciones técnicas de REM PER, la Residencia debe ofrecer unas mínimas condiciones de seguridad que inciden en su calidad de vida y bienestar.<sup>13</sup>

Así mismo, no olvidar que las niñas y adolescentes tienen derecho a tener a su disposición toda la *“información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental”*. Igualmente, todas las medidas que se vayan a tomar respecto de las niñas y adolescentes deben estar basadas en el interés superior de las mismas, y por lo

---

<sup>13</sup> Orientaciones Técnicas. Línea De Acción Centros Residenciales. Modalidad Residencias De Protección Para Mayores Con Programa De Protección Especializado De Intervención Residencial (Rem/Per). Departamento De Protección Y Restitución De Derechos. Servicio Nacional De Menores. Marzo 2019.



tanto *“los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”*.<sup>14</sup>

**v) Escasa oferta programática de talleres y actividades recreacionales organizadas en el interior de la REM PER Shema.**

Según informó la Directora, existe una planificación de actividades lúdicas y deportivas programadas en conjunto con las niñas y adolescentes, las que son desarrolladas por personal voluntario los fines de semana, incluidos talleres musicales y clases de boxeo, sin embargo, se pudo tomar conocimiento durante el desarrollo de la visita, que estas **no serían suficientes para satisfacer los requerimientos de juego y recreación de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia**, por cuanto durante la semana se generan espacio de ocio que, según informó la adolescente entrevistada, podrían ser utilizados con mayor oferta de actividades, ya que las de fin de semana no serían suficientes para mantenerlas ocupadas y entretenidas, sobre todo en contexto de pandemia.

En el ámbito lúdico-recreativo, aun contando con un espacio adecuado para poder realizar actividades, la Residencia carecería de una planificación de actividades lúdicas apegada a los intereses de las niñas y adolescentes, dejando el entretenimiento y este tipo de actividades más bien a la imaginación de las mismas. En contexto de pandemia, y en consideración a las exigencias sanitarias que impone el plan paso a paso del Minsal -que comprende cuarentenas y otras restricciones de movilidad-, es que se hace procedente la incorporación de una oferta más amplia de talleres y actividades recreativas para las niñas y adolescentes residentes, que pudieran quedar establecidos y permanecer en el tiempo, en orden a contribuir al desarrollo de éstas de la manera más integral posible.

Cabe recordar que la Convención comprende el derecho al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y de las artes, por lo que el Estado debe velar por que se respete y se promueva este derecho, propiciando las oportunidades adecuadas en condiciones de igualdad.<sup>15</sup>

En esta línea, el Comité en su declaración de 8 de abril de 2020 *“advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños”*, e insta a *“explorar soluciones alternativas y creativas para que los niños disfruten de sus derechos de descanso, ocio, recreación y actividades culturales y*

<sup>14</sup> Convención de los Derechos del Niño. Art. 3 y 17

<sup>15</sup> Convención de los Derechos del Niño. Art. 31



*artísticas. Dichas soluciones deben incluir actividades supervisadas al aire libre al menos una vez al día que respeten los protocolos de distancia física y otras normas de higiene, y actividades culturales y artísticas para niños en la televisión, la radio y en línea*<sup>16</sup>.

Para que este tipo de actividades sean exitosas debe tenerse en cuenta la opinión de las niñas y adolescentes residentes y fomentar la participación de estas en el diseño y establecimiento de este tipo de actividades, por lo que resulta ideal poder levantar información sobre sus gustos e intereses. Cabe hacer patente, que es un derecho de los niños el poder expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afectan, y que con tal fin se debe brindar la oportunidad de ser escuchado, de conformidad a lo planteado por el art. 12 de la misma convención antes indicada, por lo que establecer mecanismos que permitan generar vías abiertas para que sean escuchados resulta imperativo.

Finalmente, se reconoce e insta a generar instancias de participación de niñas y adolescentes en esta materia, por cuanto es muy importante para que puedan dar a conocer sus opiniones y ser oídas respecto de actividades realizadas tanto dentro como fuera de la residencia. Así mismo, la generación de estas Asambleas u otras en la misma línea, va en concordancia con responder a las recomendaciones establecidas por el Comité<sup>17</sup>, que consiste en propiciar, fomentar y crear instancias de participación de niños, niñas y adolescentes, y lograr apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación de los mismos, recordando que el derecho mencionado no solo se refiere a escucharlos, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta.<sup>18</sup>

#### **vi) Insuficientes instancias de participación de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia.**

Actualmente existen algunas instancias de participación en proceso de instalación en la Residencia, por lo que se requiere crear canales de participación formales acorde a las etapas del ciclo vital de las niñas y adolescentes. Es importante que la participación de ellas, en todas las decisiones que les afecten, sea concebido como un derecho humano fundamental que les debe ser promovido y garantizado, tanto en la Residencia como en toda instancia en la cual se vean involucrados/as. En este sentido, se debe propiciar que ese derecho sea conocido por todos, tanto por personal de la Residencia como por las niñas y adolescentes. Estas instancias deben contar con resguardos adecuados para que ellas se sientan en la libertad de poder opinar, y, acompañarse de mecanismos que permitan mostrar que su opinión está siendo tenida debidamente en cuenta, conforme exigen los estándares internacionales en esta materia.

<sup>16</sup> Declaración del Comité de los Derechos del Niño. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CRC/Shared%20Documents/1\\_Global/INT\\_CRC\\_STA\\_9095\\_E.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CRC/Shared%20Documents/1_Global/INT_CRC_STA_9095_E.pdf)- Traducción de Francisco Estrada V.

<sup>17</sup> [www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/discussion/Final\\_Recommendations\\_after\\_DGD.doc](http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/discussion/Final_Recommendations_after_DGD.doc)

<sup>18</sup> Observación General N° 12. El derecho del niño a ser escuchado. Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009)



De este modo, la Residencia lograría apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación de las niñas y adolescentes que allí viven, asegurados en la Convención sobre la materia se debe recordar que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escucharlos, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, que se justifique su no consideración precisamente desde su interés superior. La protección de este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité en la Observación General N°12.<sup>19</sup>

**vii) Ausencia de un plan o programa de cuidado de equipos contingente, personalizado y adecuado a las particularidades de la REM PER Shema.**

Según lo conversado e informado por la Directora, se evidenció un debilitamiento en las actividades de cuidado de equipo para las funcionarias de la Residencia, debido a la situación acontecida respecto de los brotes de contagio masivo por Covid-19. Según lo mencionado, no se contaría con un programa formal de cuidado de equipo, tratándose en la práctica más bien de una organización a nivel interno de funcionarias, que gestionan actividades de autocuidado en fechas concretas del año, además de procurar la debida contención emocional ante situaciones de violencia vividas dentro de la Residencia, debido al alto consumo de drogas que se da entre algunas adolescentes y que da lugar a situaciones de desajustes conductuales y alta violencia.

Sumado a esto, hay que tener en cuenta el cambio de dinámica laboral producida a raíz de la cuarentena establecida por contagios de Covid-19 para las funcionarias, lo que ha implicado una mayor permanencia en su centro de trabajo, además de un mayor desgaste debido a la situación de encierro en la que se debía acompañar y contener a las adolescentes residentes, implicando un mayor esfuerzo y dedicación. Según información de la funcionaria entrevistada, habrían participado en una jornada organizada por SENAME el mismo día en el que la Defensoría de la Niñez realizó la visita al REM PER. Así mismo, desde la Corporación Prodel tendrían planificadas una **serie de actividades enfocadas en el autocuidado del Equipo de Profesionales de la Residencia, pero no se tuvo constancia de su realización efectiva ni participación de las funcionarias en las mismas.**

Sobre esta materia resulta relevante indicar que 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”*<sup>20</sup>. Este alto desgaste en los profesionales que trabajan en el área es debido a que es más probable implicarse

<sup>19</sup> Observación General N° 12. El derecho del niño a ser escuchado. Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas 2009)

<sup>20</sup> Revista de Psicología. Haz, Bilbao, & Canales, 2012.



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, resulta ilustrativo mencionar que se detectó 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”<sup>21</sup>. 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”<sup>22</sup>.

Al respecto, la Convención 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 competente<sup>23</sup>, siendo 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, teniendo en cuenta justamente que el contexto contingente genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios y funcionarias que trabajan en contextos tan complejos y demandantes, lo que impacta y repercute en la salud integral de las personas**, pudiendo generar burnout en los trabajadores y trabajadoras, así como alta rotación de personal. Considerando esto, resulta altamente necesario que se implemente el plan o programa de cuidado de equipos contingente, personalizado y adecuado a las particularidades de la Residencia, a la mayor brevedad posible.

A mayor abundamiento, las Directrices sobre Modalidades Alternativas de cuidado de niños de las de Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, y subrayando que el organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores<sup>24</sup> lo que resulta igualmente relevante cuando se trata de herramientas de cuidado que les permitan realizar de mejor manera, y con mayor resguardo, las labores asociadas a sus cargos, incidiendo directamente en el trato, cuidado, protección y bienestar de niñas y adolescentes que viven en la residencia.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> Guerra, C., Rodríguez K., Morales, G., & Betta, R. (2008). Validación preliminar de la Escala de Conductas de Autocuidado para Psicólogos Clínicos. *Psykhé*, 17(2), 67- 78.

<sup>23</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

<sup>24</sup> Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010), párr. 114-115 y 128.



#### **viii) Falta de instalación de placa con número de la dirección de la Residencia.**

Previo al ingreso a la Residencia, así como durante el recorrido realizado por sus instalaciones, las profesionales visitantes pudieron constatar que la Residencia no contaba con placa de numeración de domicilio. En este sentido, es importante que la Residencia se **encuentre accesible para las familias de las niñas y adolescentes y terceros significativos, tales como curadores ad litem, otros actores relevantes en la vida de los adolescentes que se encuentra viviendo en este lugar, favoreciendo su proceso de reinserción social y derecho a vivir en familia.**

Este elemento, si bien puede parecer nimio, contribuye de manera importante a brindar efectividad a los derechos de niñas y adolescentes bajo el cuidado de la residencia, por cuanto la claridad en su ubicación permite certeza a la hora de propiciar el resguardo a sus derechos a la identidad, reunificación familiar, asistencia letrada, entre muchos otros.

## **12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES**

Ante la situación general observada y de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N°561/2021, dirigido al SENAME, de fecha 19 de julio de 2021; Oficio N°577/2020, dirigido al SENDA, de fecha 19 de julio de 2021; Oficio N°562/2021, dirigido a la REM PER Shema, de fecha 19 de julio de 2021; y Oficio N°508/2021, dirigido a la Corporación Prodel, de fecha 28 de junio de 2021.

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

### **I) AL SENAME (Oficio N° 561/2021)**

#### **1. En cuanto al inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia:**

- a) Realizar, con urgencia, acciones de gestión, supervisión y acompañamiento a la Residencia, dirigidas a implementar reestructuración y mejoras oportunas de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene, que les permita a las niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente sano, cálido, seguro y confortable, que responda a sus necesidades y a la dignidad que les corresponde como sujetos de derecho, que se encuentran bajo cuidado del Estado.



- b) Realizar, a mediano plazo, acciones de gestión, supervisión y acompañamiento a la Residencia, dirigidas al traslado de la REM PER Shema dentro de la misma comuna, a un sector que no solo permita generar una inserción comunitaria adecuada, sino que se trate de un inmueble con condiciones idóneas para responder a los requerimientos de niñas y adolescentes. Así mismo, se insta a considerar a través de esta propuesta, espacios que faciliten el trabajo del equipo a cargo del cuidado de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia.

## **2. En cuanto al consumo de drogas entre las adolescentes residentes:**

- a) Desarrollar, con urgencia, acciones específicas en el ámbito de salud mental y consumo de drogas, para ofrecer una respuesta idónea y personalizada a cada niña y/o adolescente que se encuentre en situación de adicción y/o consumo problemático de drogas y alcohol, que se encuentren bajo cuidado del Estado. En ese sentido, se insta a supervisar y generar instancias de coordinación efectiva entre la residencia y el intersector en materia de salud y prevención que permitan intervención oportuna a las adolescentes que lo requieren, y de herramientas adecuada para abordar estas situaciones a los funcionarios.
- b) Realizar la coordinación necesaria, con máxima urgencia, con el SENDA de la Región de Coquimbo a objeto de que se pueda brindar la derivación y/o la intervención específica y adecuada con las adolescentes que requieren atención en el ámbito de las adicciones y/o consumo problemático de alcohol y drogas que viven en la residencia REM PER Shema, teniendo presente sus necesidades y requerimientos específicos.
- c) Informar, al corto plazo, el catastro de oferta especializada dentro del intersector regional en materia de consumo de drogas y alcohol en la niñez y adolescencia.
- d) Informar, al corto plazo, sobre protocolos específicos y actualizados, así como de otras medidas de prevención, identificación y abordaje a nivel de los equipos de cuidado alternativo de OCAs implementados, durante el periodo 2020-2021 respecto a consumo de drogas y alcohol.

## **3. En cuanto a la ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19:**

- a) Informar, en el corto plazo, de plan de capacitación a OCAS sobre el protocolo actual de covid19 publicado en mayo de 2021, con el objetivo de socializar el contenido del mismo.



- b) Informar, a corto plazo, de medidas colaborativas entre su servicio y las OCAS que permitan mitigar los contagios o propender a la socialización del contenido del último protocolo.
  - c) Realizar, en el corto plazo, las coordinaciones, supervisión y acompañamiento necesario y efectivo en orden a que el protocolo actual de prevención de contagios de COVID 19 sea socializado e incorporado adecuadamente por los funcionarios y las NNA de la residencia, incluyendo, de ser necesario, la facilitación de la comunicación entre la residencia y el intersector de salud que pueda contribuir a dicho fin.
- 4. En cuanto a la falta de claridad respecto a la continuidad de funcionamiento de la residencia e incertidumbre sobre la nueva ubicación de las niñas y adolescentes:**
- a) Gestionar, de manera urgente, junto al equipo de la Residencia, una instancia formal a través de la cual se comunique a las niñas y adolescentes, de manera adecuada y respetuosa de sus derechos, información actualizada sobre el proceso de cambio en el que se encuentra actualmente la Residencia, indicando con claridad en qué consistirán estos cambios, especificando plazos, modo en que se ejecutarán, y manera en que afectarán el funcionamiento de la Residencia y su vida diaria. En esta instancia se debe dar espacio para que los niños, niñas y adolescentes puedan realizar preguntas, plantear inquietudes y hacer las críticas que estimen necesarias.
  - b) Informar, a corto plazo, sobre el estado actual del proceso de tramitación y suscripción del convenio de asignación directa mediante el cual se asignará al organismo colaborador de SENAME, Corporación Prodel, la administración de la Residencia.
  - c) En el caso de que estuviera previsto realizar un traspaso de Residencia, informar en el corto plazo, sobre la fecha y manera en que se realizará el traspaso efectivo del proyecto de la Residencia Shema por parte de la Corporación Prodel y el Organismo Colaborador que asumirá dicho proyecto, así como modelo técnico de intervención bajo el cual operará la Residencia una vez que su administración recaiga en el nuevo Organismo Colaborador, remitiendo las bases y orientaciones técnicas de SENAME correspondientes.
  - d) Coordinar, en el corto plazo, y de acuerdo a la recomendación previa, el acompañamiento oportuno y efectivo a las niñas y adolescentes que viven en la residencia Shema respecto al traspaso del proyecto en orden a cautelar que en el proceso no se vulneren sus derechos, o bien, en caso de ser necesario su traslado a otras residencias, prestar





acompañamiento y supervisión respecto al proceso de cambio, que procure evitar los efectos negativos que ello pueda tener en sus procesos interventivos.

**5. En cuanto a la escasa oferta programática de talleres y actividades recreacionales organizadas en el interior de la REM PER Shema:**

- a) Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, la elaboración e implementación de un plan de actividades recreativas que -en atención al ciclo vital, requerimientos e intereses de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, permitan satisfacer su necesidad de desarrollo integral en relación al descanso, juego y esparcimiento.

**6. En cuanto a las descendidas instancias de participación de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia:**

- a) Incidir, con urgencia, para que se creen instancias de participación efectiva de las niñas y adolescentes que habitan en la residencia. Se recomienda crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por las propias niñas y adolescentes, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad.
- b) Propiciar, a mediano plazo, la actualización de “Protocolo de convivencia” de la Residencia, con la participación efectiva de las niñas y adolescentes que viven en la misma en su confección y que cuente con verificadores o indicadores de su socialización tanto entre el personal de la institución como entre las niñas y adolescentes que viven (y vivirán) allí.
- c) Supervisar y verificar la implementación de mecanismos formales de participación de los niños, a objeto de asegurar de manera efectiva el derecho a expresar su opinión libremente.

**7. En cuanto a la ausencia de un plan o programa de cuidado de equipos contingente, personalizado y adecuado a las particularidades de la REM PER Shema.:**

- a) Supervisar y prestar acompañamiento, a corto plazo, en la elaboración e implementación de un plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todas las 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.

**II) A la REM PER Shema (Oficio N° 562/2021)**

**1. En cuanto al inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia.**

- a) Realizar, con urgencia, acciones de gestión y coordinación, tanto con SENAME como con el Organismo Colaborador Acreditado del que depende, dirigidas a implementar reestructuración y mejoras oportunas de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene, que les permita a las niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente sano, cálido, seguro y confortable, que responda a sus necesidades y a la dignidad que les corresponde como sujetos de derecho, que se encuentran bajo cuidado del Estado.

**2. En cuanto al consumo de drogas entre las adolescentes residentes.:**

- a) Realizar, la coordinación necesaria, con máxima urgencia, con el SENDA de la Región de Coquimbo a objeto de que se pueda brindar la derivación y/o la intervención específica y adecuada con las adolescentes que requieren atención en el ámbito de las adicciones y/o consumo problemático de alcohol y drogas que viven en la residencia REM PER Shema, teniendo presente sus necesidades y requerimientos específicos.

**3. En cuanto a la ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19:**

- a) Informar, en el corto plazo, del plan de capacitación recibido sobre el protocolo actual de covid19 publicado en mayo de 2021.
- b) Informar, a corto plazo, de medidas colaborativas entre la Residencia que usted dirige, la Corporación Prodel y el SENAME que permitan mitigar los contagios o propender a la socialización del contenido del último protocolo.
- c) Realizar con envío de verificadores, en el corto plazo, la socialización del protocolo actual de prevención de contagios de COVID, incorporado adecuadamente por los funcionarios y las NNA de la residencia, incluyendo, de ser necesario, la facilitación de la comunicación entre la Residencia y el intersector de salud que pueda contribuir a dicho fin.



**4. En cuanto a la escasa oferta programática de talleres y actividades recreacionales organizadas en el interior de la REM PER Shema:**

- a) Facilitar, propiciar y generar, en un mediano plazo, espacios de participación entre las niñas y adolescentes, en las que puedan expresar su opinión y aporten propuestas para la gestión y planificación de actividades lúdicas y recreativas dirigidas a las niñas y adolescentes residentes.
- b) Elaboración, a corto plazo de propuesta de actividades lúdicas y deportivas, elaborado juntamente con las niñas y adolescentes.

**5. En cuanto a las descendidas instancias de participación de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia:**

- a) Incidir, con urgencia, para que se creen instancias de participación efectiva de las niñas y adolescentes que habitan en la residencia. Se recomienda crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por las propias niñas y adolescentes, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad.
- b) Propiciar, a mediano plazo, la actualización de “Protocolo de convivencia” de la Residencia, con la participación efectiva de las niñas y adolescentes que viven en la misma en su confección y que cuente con verificadores o indicadores de su socialización tanto entre el personal de la institución como entre las niñas y adolescentes que viven (y vivirán) allí.

**6. En cuanto a la ausencia de un plan o programa de cuidado de equipos contingente, personalizado y adecuado a las particularidades de la REM PER Shema:**

- a) Elaborar e implementar un plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todas las 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.

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

- a) Instalar, con carácter de urgencia, el número del domicilio en una placa visible afuera de la Residencia, con el objetivo de facilitar la llegada de forma expedita a ésta.



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

**1. Respecto al consumo de drogas entre las adolescentes residentes.**

- a) Desarrollar, con urgencia, acciones específicas en el ámbito de salud mental y consumo de drogas, para ofrecer una respuesta idónea y personalizada a cada niña y/o adolescente que se encuentre en situación de adicción y/o consumo problemático de drogas y alcohol, que se encuentren bajo cuidado del Estado. En ese sentido, se insta a supervisar y generar instancias de coordinación efectiva entre la residencia y el intersector en materia de salud y prevención que permitan intervención oportuna a las adolescentes que lo requieren, y de herramientas adecuada para prevenir y abordar estas situaciones a los funcionarios.
- b) Realizar la coordinación necesaria, con máxima urgencia, con el SENDA de la Región de Coquimbo a objeto de que se pueda brindar la derivación y/o la intervención específica y adecuada con las adolescentes que requieren atención en el ámbito de las adicciones y/o consumo problemático de alcohol y drogas que viven en la residencia REM PER Shema, teniendo presente sus necesidades y requerimientos específicos.
- c) Informar, al corto plazo, el catastro de oferta especializada dentro del intersector regional en materia de consumo de drogas y alcohol en la niñez y adolescencia.
- d) Informar, al corto plazo, sobre protocolos específicos y actualizados, así como de otras medidas de prevención, identificación y abordaje a nivel de los equipos de cuidado alternativo de OCAs implementados durante el periodo 2020-2021 respecto a consumo de drogas y alcohol.

**IV) A la Corporación Prodel (Oficio N° 508/2021)**

- 1. En cuanto a la falta de claridad respecto a la continuidad de funcionamiento de la residencia e incertidumbre sobre la nueva ubicación de las niñas y adolescentes.**
- a) Gestionar y enviar evidencias, de manera urgente, junto al equipo de la Residencia, una instancia formal a través de la cual se comunique a las niñas y adolescentes, de manera adecuada y respetuosa de sus derechos, información actualizada sobre el proceso de



cambio en el que se encuentra actualmente la Residencia, indicando con claridad en qué consistirán estos cambios, especificando plazos, modo en que se ejecutarán, y manera en que afectarán el funcionamiento de la Residencia y su vida diaria. En esta instancia se debe dar espacio para que los niños, niñas y adolescentes puedan realizar preguntas, plantear inquietudes y hacer las críticas que estimen necesarias.

- b) Informar, a corto plazo, sobre el estado actual del proceso de tramitación y suscripción del convenio de asignación directa mediante el cual se asignaría Prodel, la administración de la Residencia.
- c) En el caso de que estuviera previsto realizar un traspaso de Residencia, informar en corto plazo, sobre la fecha y manera en que se realizará el traspaso efectivo de la Residencia por parte de la Corporación Prodel y el Organismo Colaborador que asumirá dicho proyecto, así como modelo técnico de intervención bajo el cual operará la Residencia una vez que su administración recaiga en el nuevo Organismo Colaborador, remitiendo las bases y orientaciones técnicas de SENAME correspondientes.

### 13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.

Respecto a la entrevista realizada a la adolescente [REDACTED], en la cual manifestó su intención a futuro de poder acceder a un proceso de flexibilización con su familia extensa a través de Acercamiento Familiar, a raíz de esto, se realizaron coordinaciones con el PMA de la Región de Coquimbo, a fin de poder constatar el estado de dicho proceso, atendido que la adolescente relató cercanía con su curadora y conocimiento a través de esta de los alcances y avances de su causa, señalando que se entrevistaba y comunicaba con ella regularmente, lo que se confirmó con la profesional.

Del mismo modo se realizó coordinación con el Coordinador regional a cargo de dicho programa, quien brindó información sobre el estado de las causas en materia penal relacionadas a los nudos críticos abordados en la que son querellantes, incluyendo números de identificación de los procesos. Respecto de estas causas, se solicitó la remisión de la "ficha caso" al Ministerio Público, constatando que las investigaciones se encuentran vigentes.

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



**JMM.**

*Fecha de elaboración de informe final versión web: 1 de septiembre de 2021.*