



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta.
Fecha de la visita:	05 de abril 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.....	4
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	6
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	6
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	7
11.	NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	9
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	23
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 el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto 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**”. 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 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 **Residencia Madre Teresa de Calcuta** de la ciudad de **Puerto Natales**, 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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La presente visita se efectúa como seguimiento a la primera visita remota efectuada con fecha 10 de junio de 2020. En dicha instancia se observaron y se levantaron una serie de observaciones que dicen relación con las condiciones de infraestructura, administración, recursos humanos y relativas a procesos de intervención y cumplimiento de estándares mínimos de cuidado alternativos que eran preocupantes a la fecha de la primera visita.

Mediante el proceso de seguimiento efectuado, en términos generales se observaron que las situaciones se habían mantenido, generándose diferentes situaciones que han afectado tanto la seguridad como los procesos de intervención de los adolescentes. En este escenario y

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

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



considerando que la primera visita había sido de carácter remoto, es que se determinó por parte de la Defensoría de la Niñez que la visita de seguimiento sería efectuada de manera presencial en la comuna de Natales.

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 visitante 1:	Sofía Stutzin Vallejos, psicóloga Unidad de Visitas, Sede Central DDN.
Profesional visitante 2:	Felipe Téllez Guzmán, abogado Macrozona Austral DDN.
Profesional visitante 3:	Fabiola Burgos Meier, trabajadora social Macrozona Austral DDN.

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección.
Nombre del proyecto:	Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales.
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Esperanza.
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencial
Población destinataria:	0 a 18 años
Director/a (S):	Sra. Elisa Faundez Morales

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

La visita fue realizada por un equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, quienes tuvieron la oportunidad de ejecutar un recorrido pormenorizado por las dependencias de la Residencia, y luego de efectuar una entrevista en profundidad al Encargado de Vida Familiar, el Sr. Esteban Díaz Pastén, a la trabajadora social, la Sra. Jeovana González Colivoro, y al psicólogo, el Sr. Manuel Castro Gallardo. En este punto, es necesario destacar que la Directora Subrogante de la Residencia, la Sra. Elisa Faundez Morales, no participó de la entrevista porque se encontraba teletrabajando desde Punta Arenas. A su vez, se efectuaron 2 entrevistas, una a un niño y otra a

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



una adolescente de la Residencia, quienes se ofrecieron voluntariamente para participar de dicha instancia.

Al momento de la visita, la Residencia contaba con 10 adolescentes ingresados de los cuales dos estaban en etapa de pre egreso con familia de origen, dos de ellos son mayores de edad y dos cuentan con un diagnóstico de discapacidad cognitiva de distintos grados de complejidad. De acuerdo a lo informado mantienen escolaridad vigente en diversas modalidades con apoyo remoto de los establecimientos educacionales a los que asisten.

En lo que respecta a la infraestructura de la Residencia se visualiza un inmueble en precarias condiciones de conservación con mobiliario con evidentes desperfectos tanto a nivel estético como funcional. Además, cuenta con un espacio común con un mobiliario muy deteriorado, el que cuenta con una sala de visitas en las mismas condiciones, una oficina para profesionales y la dirección. La Residencia tiene 6 dormitorios de los cuales uno de ellos está siendo ocupado por las educadoras de trato directo (en adelante ETDs) como dormitorio y vestidor, y los demás son ocupados por los y las adolescentes. Es importante señalar que estos contaban con filtraciones de agua en techumbre, vidrios rotos en dos de ellos y el poco mobiliario que tenía, se encontraba en mal estado. Tampoco existían espacios donde las y los adolescentes pudiesen guardar sus pertenencias con seguridad, lo que ha generado que se faciliten los robos al interior de la Residencia. En cuanto lo referido a la estética de la Residencia, se observó que las paredes estaban pintadas con colores estridentes y rayadas, con evidentes manchas de humedad y suciedad.

Otro aspecto observado en las dependencias dice relación al mal estado de los baños que ocupan tanto los y las adolescentes, puesto que no tenían puertas en los WC ni en las duchas. En el baño de hombres, solo 2 de 4 duchas estaban habilitadas ya que las otras dos están rotas.

En cuanto a las áreas verdes o de recreación, la Residencia contaba con un patio exterior, el que tenía una cancha multi-uso, conteniendo arcos de fútbol sin mallas. Además, había un mini invernadero de un adolescente que, según se informó, le servía como proceso de terapia. Junto con ello, se observó bicicletas en mal estado en el patio las que serían usadas por los adolescentes para movilizarse.

Cabe informar, que la Residencia estaba en proceso de cierre, puesto que el Organismo Colaborador no continuaba con la ejecución de este proyecto por lo cual existía un alto grado de desinformación por parte de los adolescentes y de los funcionarios, la mala o nula información que posee estos últimos genera mayor angustia en los adolescentes.



Respecto a los aspectos interventivos que debiera liderar la Residencia en torno a los y las adolescentes, se visualizó un escaso desarrollo de intervención efectiva que respondiera a planes de intervención actualizados y adecuados a las necesidades de los niños, observándose procesos de supervisión y acompañamientos que carecen de objetivos de intervención. Esta situación se ha visto agudizada de acuerdo al relato de los mismos funcionarios por la incertidumbre referente al futuro de la Residencia. En este aspecto, es necesario señalar que es una condición que se mantiene en el tiempo ya que fue identificado en la visita anterior que realiza la Defensoría a la misma institución el año anterior.

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

Como se informó previamente, durante la Visita se aplicó la Ficha Institucional y una entrevista en profundidad al Encargado de Vida Familiar, el Sr. Esteban Díaz Pastén y a la trabajadora social, la Sra. Jeovana González Colivoro, y al psicólogo, el Sr. Manuel Castro Gallardo.

En la aplicación de estos instrumentos, se observó un desconocimiento e inseguridad de los funcionarios de la Residencia, respecto al futuro de esta y de sus trabajadores. De esta manera, se señaló que hay escepticismo de lo que la institucionalidad pueda efectuar para mejorar las condiciones de vida de los adolescentes. En cuanto a los procesos de intervención, se señaló que desde la Residencia habían intentado continuar con ellos, pero no se han desarrollado adecuadamente debido a la externalización de responsabilidades en los otros programas intervinientes con cada adolescente.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el desarrollo de la visita se aplicaron Pautas de Entrevistas a dos niños, niñas y adolescentes, individualizados como, [REDACTED] de [REDACTED] años y [REDACTED] de [REDACTED] años, participaron de forma voluntaria con el objeto de dar a conocer sus apreciaciones de la Residencia.

Ambos entrevistados son enfáticos en señalar que **existen problemas referentes a la convivencia entre pares y con el equipo profesional de la Residencia**, mencionando **tratos inadecuados** por parte de las ETDs, las que consistían en **descalificaciones y trato poco afectivo**.

También, se observó una desesperanza aprendida en lo que respecta a su futuro en la Residencia y angustia por lo que sucederá cuando ya no estén en ella porque no se les han entregado las herramientas para desenvolverse en el futuro.



En lo referente al manejo de la crisis sanitaria, se observó que se han aplicado protocolos de seguridad pero que las constantes salidas no autorizadas de los y las adolescentes hacen que se encuentren habitualmente en situación de riesgo o como posibles contactos estrechos dado que los funcionarios de la Residencia no han podido manejar estas situaciones de manera adecuada.

Cabe señalar, que 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 de los funcionarios de la Residencia ante la visita

Se debe destacar la buena disposición de los profesionales de la Residencia ante la visita, así como su ánimo de colaboración durante su realización, valorándose la transparencia en la entrega de la información solicitada, la disposición de participar en la entrevista, el facilitar un completo recorrido por la Residencia y el ayudar a concretar las entrevistas con niños, niñas y adolescentes, favoreciendo así el adecuado desarrollo de la visita.

ii) Medidas para prevenir el contagio del Covid-19

En la realización de la visita se pudo apreciar, en términos generales, esfuerzos del personal de la Residencia tendientes a aplicar una serie de medidas para la prevención del contagio de Covid-19, en el contexto de contingencia sanitaria por la que atraviesa el país. En particular, se señala que ha existido una constante preocupación por aplicar adecuadamente los protocolos de prevención de SENAME frente al COVID-19, por lo que se realizan controles de ingreso a la Residencia, los que incluyen toma de temperatura y aplicación de cuestionario de sintomatología, así como cambio de ropa del personal que ingresa.



Además, se observa que se ha habilitado una sala para el personal, así como una habitación de aislamiento para utilizar en caso de tener a niños, niñas y adolescentes con sospecha de contagio y para realizar cuarentena en caso de contagios confirmados.

iii) Actividades deportivas, recreativas y de esparcimiento

Se destaca que la Fundación Esperanza ha gestionado un taller deportivo para los niños, niñas y adolescentes, que cuenta con un profesor de educación física e intervenciones con una nutricionista. Este taller habría comenzado a implementarse el 27 de febrero de 2021 y es un proyecto de suma relevancia y que puede tener importantes impactos positivos en la salud de los niños, niñas y adolescentes.

Junto a lo anterior, se valora el esfuerzo del equipo de funcionarios de la Residencia por organizar, cuando las condiciones sanitarias lo permiten, actividades recreativas y deportivas con los niños, niñas y adolescentes al aire libre, mencionándose caminatas y paseos por áreas naturales de sector, salidas en bicicletas y excursiones a sitios de interés. Además, se destaca la iniciativa de contar con un huerto para uno de los niños que se encuentra en la Residencia, permitiéndole desarrollar actividades personalizadas según su interés.

iv) Asignación directa de vivienda para jóvenes ingresados en la Residencia

De acuerdo a lo señalado por los funcionarios entrevistados, SENAME gestionó con el Servicios de Vivienda y Urbanización la asignación directa de una vivienda para el joven de iniciales [REDACTED] de [REDACTED] años de edad, lugar en donde se encontraría residiendo actualmente junto a su familia. Además, se indica que SENAME se encontraba gestionando lo mismo para otra joven que vive en la residencia, de iniciales [REDACTED], de [REDACTED] años de edad.

v) Nuevo protocolo de inducción a funcionarios que se integran a la Residencia

Luego de que SENAME hiciera observaciones a la Residencia por no contar con un procedimiento establecido de inducción para los nuevos funcionarios que se integran a trabajar, se generó desde la dirección un protocolo de inducción que ha sido implementado por el Encargado de Vida Familiar. Se señaló que este protocolo contempla la participación de los nuevos funcionarios, en modalidad de apoyo, en 3 turnos con horarios distintos y un proceso de evaluación técnica.



vi) **Elaboración de plan de acción de traslado**

Los funcionarios entrevistados señalan que, a raíz del próximo traslado de un niño a la Residencia Familiar de Punta Arenas, se está elaborando, junto a esa Residencia y otros programas intervinientes, **un plan de acción de traslado general para cuando sea necesario realizar traslados de niños, niñas y adolescentes que se encuentren ingresados en la Residencia.** Se mencionó que este plan contempla la planificación de estos traslados tomando en consideración las características particulares de cada niño, niña y adolescente.

11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) **Insuficiente personal especializado.**

Si bien, de acuerdo a las orientaciones técnicas señalan que la dotación de personal existente se ajusta a lo exigido en términos de cantidad y perfil, en virtud de que la Residencia cuenta con una dupla psicosocial, un encargado de vida familiar y diez Educadoras de Trato Directo, cabe señalar que, **la cantidad de personal especializado resulta del todo insuficiente para poder abordar, adecuadamente y de manera integral, las diversidad necesidades de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.**

Al conversar con los funcionarios entrevistados sobre aspectos que estiman necesario mejorar para la efectiva protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, responden con honestidad que se requiere **urgentemente contratar personal especializado** para atender las diversas necesidades de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, admiten que muchas tareas delegadas a las educadoras de trato directo debieran realizarlas funcionarios especializados con los que la Residencia no cuenta.

Preocupa que la Residencia no cuente con psicopedagogo/a o terapeuta ocupacional, considerando que hay varios niños, niñas y adolescentes que presentan **rezago escolar y dificultades en el aprendizaje**, aún más conforme a las complejidades adicionales que exige el contexto actual de contingencia sanitaria y la realización de clases remotas.

Junto a lo anterior, la Residencia **no cuenta con enfermero o técnico en enfermería**, estando a cargo de los medicamentos de los niños, niñas y adolescentes una educadora de trato directora, pese a no contar con la preparación ni formación adecuada para ello. Esto es sumamente sensible



puesto que puede **implicar un grave riesgo para los niños, niñas y adolescentes, en caso de administraciones equivocadas**, lo que ha ocurrido anteriormente, provocándose episodios de intoxicación en algunos niños, niñas y adolescentes, más aún, cuando los almacena en su “locker personal”, no contando con un espacio adecuado para esto y, además, al revisar la carpeta con los registros de los medicamentos de cada uno de los niños, niñas y adolescentes, se observó que varios se encontraban mal escritos.

Por otra parte, durante el desarrollo de la entrevista se informó que varios niños, niñas y adolescentes mantienen diagnósticos referidos a **patologías del área de salud mental que no están siendo abordadas de manera eficaz por la oferta de salud pública existente en el territorio**. En **Puerto Natales no existe psiquiatra infantojuvenil**, la comuna no cuenta con dispositivos adecuados para generar contención y tratamiento de patologías de índole mental y el Hospital de la ciudad no tiene Unidad Hospitalaria de Cuidados Intensivos de Psiquiatría (UHCIP).

Lo anterior implica que los niños, niñas y adolescentes deban ser atendidos a través de **atenciones por videollamada o de manera telefónicas con psiquiatras de la ciudad de Punta Arenas**, y que, en casos de urgencias o descompensaciones importantes de salud, deban ser trasladados a la UHCIP de Punta Arenas para recibir tratamiento. Lo anterior no solo genera evidentes problemas prácticos, si no que impacta notoriamente en la calidad y continuidad de los tratamientos y atenciones en salud mental que reciben los niños, niñas y adolescentes.

Cabe destacar el caso de una adolescente que le señaló a la Defensoría de la Niñez que, pese a solicitar directamente a su dupla querer asistir a psicoterapia, **fue extremadamente difícil que se gestionara su atención con una psicóloga del CESFAM**.

Considerando todo lo expuesto, los funcionarios entrevistados manifiestan que la dotación de personal de la Residencia no responde a las necesidades particulares de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran, a la vez que dista notoriamente de otras residencias de la zona.

Es necesario indicar en este ámbito que, con relación al Derecho Internacional de los Derechos Humanos, se deben considerar los estándares de protección de los niños, niñas y adolescentes garantía de sus derechos, contenidos en tratados internacionales sobre derechos humanos, y que, de acuerdo con el artículo 5 de la Constitución Política de la República, son incorporados en nuestro derecho interno y gozan de rango suprallegal.

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 este sentido, cabe mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por el Estado de Chile el año 1990, establece en su artículo 3, que, *“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”*⁴. Además, establece el deber reforzado del Estado, en relación con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran privados de su medio familiar, en los siguientes términos, *“1. Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado”*⁵

Por su parte, esta Convención, en su artículo 39, establece que, *“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño.”*⁶

Resulta importante considerar, además, lo señalado en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de fecha 24 de febrero de 2010. Estas Directrices, refiriéndose a las funciones, aptitudes y conocimientos de los funcionarios que ejercen la responsabilidad de cuidar a los niños, niñas y adolescentes, señalan en su artículo 102, que, *“Quienes ejerzan esa responsabilidad legal deberían ser personas de buena reputación, con un buen conocimiento de los problemas que afectan a la infancia, la aptitud para trabajar directamente con niños y una buena comprensión de las necesidades culturales y especiales de los niños que se les hayan de confiar. Deberían recibir la formación y el apoyo profesional pertinentes a este respecto. Deberían estar en condiciones de adoptar decisiones imparciales e independientes que respondan al interés superior de los niños interesados y que promuevan y salvaguarden el bienestar de cada niño”*.

Este mismo cuerpo, agrega en el artículo 103, que la función y las responsabilidades específicas de la persona o entidad designada deberían consistir en lo siguiente: *“a) Velar por la protección de los derechos del niño y, en especial por que el niño cuente con el cuidado, el alojamiento,*

⁴ Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3°. 2 de septiembre de 1990.

⁵ Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 20°. 2 de septiembre de 1990.

⁶ Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 39°, 2 de septiembre de 1990.



*la atención de salud, las oportunidades de desarrollo, el apoyo psicosocial, la educación y el apoyo lingüístico apropiados;*⁷

Finalmente, cabe destacar que varias de las falencias señaladas en este informe, respecto a la falta de personal especializado en la Residencia, fueron señaladas por la Defensoría de la Niñez a la Dirección Regional de SENAME Magallanes a través del **Oficio N°99/2020**, de fecha 31 de julio de 2020, en donde se emitieron varias recomendaciones orientadas a atender esta problemática. **Esas recomendaciones fueron desatendidas por la Dirección Regional, aludiendo a que el equipo de la Residencia se había reforzado más allá de lo estipulado en las orientaciones técnicas, ya que, en ese entonces, contaba con dos duplas psicosociales y un encargado de vida familiar.** Dado lo expuesto, es relevante reiterar la responsabilidad de SENAME de asegurar que la Residencia cuente con personal adecuado para responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado independiente que la administración de este programa lo esté realizando un Organismo Colaborador.

ii) Insuficiente trabajo de intervención psicosocial por parte de la dupla

De acuerdo a los antecedentes recabados en la visita, no se estarían realizando adecuadamente las intervenciones por parte de las duplas psicosociales para atender las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados en la Residencia. En entrevista sostenida con la Defensoría de la Niñez, un adolescente señaló que no recibía intervenciones psicosociales por parte del equipo de la Residencia. Afirma que no existen instancias periódicas de intervención, solo cuando ella iba a la oficina por iniciativa propia. En este sentido, indica que las conversaciones que tiene con la dupla psicosocial **son más bien reactivas**, es decir se generan luego de que pasa algo grave en la Residencia y de que ella solicita esa instancia. A su vez, señaló tener la impresión de que esta misma falta de intervención psicosocial se repite con los demás niños, niñas y adolescentes, quienes tampoco estarían teniendo estos procesos.

De acuerdo a las orientaciones técnicas de SENAME, los planes de intervención individual deben abordar de manera holística la situación de los niños, niñas y adolescentes, implementándose la intervención de manera participativa, interdisciplinaria y flexible, desarrollándose dentro de esos mismos planes la intervención psicosocial propiamente tal, con la participación de las familias y en coordinación con redes de apoyo de protección especial y de políticas públicas de protección universal.

⁷ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, Resolución N° 64/142 Asamblea General de las Naciones Unidas, 24 de febrero de 2010, párrafos 103 y 104.



iii) Ausencia de capacitaciones y formación continua para los funcionarios

Uno de los antecedentes que motivaron la realización de la visita a la Residencia fue la existencia de reiterados eventos críticos relacionados con salidas no autorizadas, consumo de alcohol y drogas y episodios de violencia entre pares al interior de la Residencia, todas estas situaciones fueron detectadas por diversas instituciones intervinientes que trabajan con los niños, niñas y adolescentes, y que muchas veces observaron un inadecuado manejo de estas situaciones críticas por parte de los funcionarios de la Residencia.

Durante la visita, se relevó como nudo crítico por los funcionarios como por los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, la falta de herramientas para manejar adecuadamente este tipo de situaciones. Se mencionó, la falta de preparación técnica del todo el equipo, y en especial de las educadoras de trato directo de la Residencia, para abordar situaciones complejas. Así mismo, según lo informado por un adolescente, algunas educadoras de trato directo habrían ejercido, en reiteradas ocasiones, **malos tratos hacia algunos niños, niñas y adolescentes, emitiendo descalificaciones**, tomando posiciones conformacionales y de amedrantamiento hacia ellos, generando ambientes poco amables y evidenciando claras diferencias respecto al trato que se les da a algunos respecto de otros.

Los funcionarios entrevistados señalan que se han generado instancias prácticas y de contenido técnico para trabajar este ámbito con las ETDs. Sin embargo, de acuerdo a lo indagado con una adolescente, se evidencia que, los malos tratos hacia algunos niños, niñas y adolescentes, contrastado con la amabilidad y preocupación que se ha entregado a otros, ha sido una constante en la manera en que parte del equipo de la Residencia se ha comportado. La adolescente señaló que el ambiente en la Residencia mejoró, en gran medida, en febrero de este año, cuando varias de las ETDs se fueron de la Residencia, y que, los tratos diferenciados y poco amables hacia algunos de los niños, niñas y adolescentes continuarían ocurriendo por parte de algunas de las educadoras que actualmente trabajan en la Residencia.

Además, se tomó conocimiento de distintas situaciones consistentes en agresiones permanentes entre pares, y que desde la Residencia, nunca se generaron acciones para abordar esta compleja situación y proteger a los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, una adolescente afirma que la mayoría de los funcionarios no sabe cómo relacionarse con algunos adolescentes que viven en la Residencia.



Todo lo anterior evidencia la falta de preparación técnica y de formación adecuada del equipo de la Residencia para trabajar con niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos, y para poder interrumpir y abordar, oportuna y adecuadamente, situaciones graves y de riesgo para los niños, niñas y adolescentes.

Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, señala en el párrafo 114, que “se debería brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual. Se debería concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas. Los Estados también deberían proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones.”. Además, agrega en el párrafo 115, que “Debería impartirse capacitación a todo el personal empleado por las agencias y los centros de acogida sobre cómo hacer frente a los comportamientos problemáticos, incluidas las técnicas de solución de conflictos y los medios para prevenir los actos de los niños que puedan causar daños a sí mismos o a terceros.”⁸

iv) Ausencia de cuidado de equipos para los funcionarios de la Residencia

Al indagar con los funcionarios entrevistados sobre las instancias de cuidado del equipo de la Residencia, se informó que la última instancia de cuidado de equipo fue la que realizó una psicóloga de la Fundación Esperanza en septiembre de 2020, mediante videollamada, relacionada con el trabajo en tiempos de pandemia y estrés, pero afirman que no forma parte de un proceso de cuidado del equipo enmarcado en una planificación anual. Señalan que como equipo han generado sus propios espacios improvisados de autocuidado, cumpliendo el Encargado de Vida Familiar un rol importante en este ámbito, especialmente en relación a las necesidades de las ETDs, generando espacios para escucharlas, atendiendo sus preocupaciones e inquietudes.

En este sentido, no existe por parte de la Fundación Esperanza y la Residencia un plan permanente y continuo de cuidado del equipo, que incluya a la totalidad de funcionarios que trabajan en la Residencia y que aborde sus necesidades y riesgos psicosociales. Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

⁸ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, Resolución N° 64/142 Asamblea General de las Naciones Unidas, 24 de febrero de 2010, párrafos 114 y 115.



La pandemia del Covid-19 ha sido un factor de estrés adicional al que cotidianamente enfrentan los funcionarios, que hace aún más urgente el fortalecimiento y la ejecución de un programa de este tipo, y evitar su postergación excesiva. En este ámbito, es necesario que la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su implementación, esté a cargo de profesionales expertos en la materia, debido al alto impacto emocional que genera la intervención en infancia y adolescencia, especialmente en contextos de gran vulnerabilidad y con trayectorias de vida marcadas por diversas vulneraciones a sus derechos.

v) Limitado abordaje de la salud sexual integral

Al consultar sobre la educación sexual con los niños, niñas y adolescentes en los últimos seis meses, se informa que es un tema que se aborda de manera individual y en relación a las salidas no autorizadas. Además, se agrega que se están elaborando planes de intervención unificados con programas ambulatorios que intervienen con los adolescentes, en donde se incluye la educación sexual como temática a abordar.

La Defensoría de la Niñez valora que se trabaje esta temática junto a los programas ambulatorios, sin embargo, es una falencia el que no se aborde de manera general e integral para todos los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. Además, desde el ámbito de la salud sexual y reproductiva, no existe un trabajo integral dirigido a entregar herramientas educativas a los niños, niñas y adolescentes, respecto de la sexualidad, afectividad, autocuidado y prevención de riesgos.

Este nudo crítico también fue identificado en la visita realizada por la Defensoría de la Niñez en junio de 2020, señalándose en ese entonces, que **no se estaban entregando en la Residencia herramientas y formación necesaria, en lo que respecta a las relaciones, la afectividad y la sexualidad, desde un enfoque de género y de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.**

En este sentido, las Directrices Internacionales de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) definen a la educación sexual, como un: *“enfoque a la enseñanza sobre el sexo y las relaciones que resulte apropiado a la edad, relevante culturalmente, y proporcione científicamente información precisa, realista y sin prejuicios. La educación sexual proporciona oportunidades para explorar los valores y actitudes propios y la*



construcción de la toma de decisiones, habilidades de comunicación y reducción de riesgos sobre muchos aspectos de la sexualidad.”⁹

A su vez, el Informe del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a la educación, del 23 de julio de 2010, señala que: *“Para que sea integral, la educación sexual debe brindar las herramientas necesarias para tomar decisiones en relación con una sexualidad que se corresponda con lo que cada ser humano elige como proyecto de vida en el marco de su realidad. Para ello resulta crítica la educación sexual que se recibe en la niñez y en la juventud. De hecho, quienes toman decisiones en el plano de la educación oficial deberían considerar la educación sexual como un medio imprescindible para fortalecer la educación en general e incentivar la calidad de vida.”¹⁰*

Por otra parte, el Comité de los Derechos del Niño ha destacado que *“para que la prevención del VIH/SIDA sea efectiva los Estados están obligados a abstenerse de censurar, ocultar o tergiversar deliberadamente las informaciones relacionadas con la salud, incluidas la educación y la información sobre la sexualidad, y que [...] deben velar por que el niño tenga la posibilidad de adquirir conocimientos y aptitudes que le protejan a él y a otros desde el momento en que empiece a manifestarse su sexualidad.”¹¹*

vi) Inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia

Durante la visita se observó que los espacios comunes se encontraban en general sucios, incluida la sala de taller, el mobiliario, asientos y sillones, los que estaban en mal estado e incluso inutilizables; la sala de visitas estaba siendo utilizada como bodega; el baño de hombres tenía cuatro duchas, de las cuales habían dos inhabilitadas para su uso, y en el baño de mujeres dos de cuatro duchas no contaban con cortinas.

Además, la Residencia no cuenta con una enfermería ni un lugar adecuado para almacenar medicamentos e insumos de salud; tampoco existen espacios seguros en donde niños, niñas y adolescentes, e incluso el equipo de funcionarios, pueda guardar sus objetos personales de valor (lo que es especialmente relevante considerando que han existido robos dentro de la Residencia).

Por otra parte, una adolescente manifestó que había informado a los funcionarios de la Residencia que había una lámpara en la cocina que se encontraba suelta, y que podía ser

⁹ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, International guidelines on sexuality education: A evidence informed approach to effective sex, relationships and HIV/STI education (2009).

¹⁰ Informe del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a la educación, 23 de julio de 2010, párr. 17.

¹¹ Comité de los Derechos del Niño, observación general núm. 3 (2003), párr. 16.



peligroso, pero que le habrían contestado que no era algo importante de revisar, ya que, la Residencia iba a cerrar o iba a cambiar de administrador prontamente. También se informó que existían varios enchufes que no funcionaban y otros que están sueltos, lo que era un evidente riesgo que urgía reparar.

Junto a lo anterior, cabe señalar que el perímetro de la Residencia se encontraba cercado en su parte superior con alambre púa, asemejándose, en ese sentido, a un centro de privación de libertad más que a una residencia de protección, lo que es de suma gravedad ya que no solo contribuye a su seguridad, si no que puede implicar un riesgo para los niños, niñas y adolescentes, además de contribuir a su estigmatización, discriminación y criminalización por parte del entorno social y comunitario.

A nivel general, es evidente que las condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia no son adecuadas, y afectan la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que viven en ese lugar. En este sentido, el descuido por parte de la Fundación Esperanza y SENAME con respecto a las condiciones de habitabilidad de este lugar afecta directamente la integridad física y psíquica de estos niños, niñas y adolescentes.

vii) Inexistencia de espacios personalizados

De acuerdo a lo observado en la visita, la Residencia carecía de espacios personalizados por los niños, niñas y adolescentes, tanto en sus habitaciones como en los espacios comunes. Existía una evidente ausencia de elementos y objetos significativos, tanto personales como colectivos, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, posters, entre otros.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño, niña y adolescente, y es especialmente relevante para quienes han sido separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran.

viii) Escaso desarrollo de habilidades para la vida independiente

Al indagar en la visita sobre los planes de egreso y preparación para la vida independiente de los adolescentes, los funcionarios entrevistados señalan que, en realidad, éste es un ámbito que



trabaja principalmente los programas ambulatorios, mencionándose a los programas PIE y PEE. Además, indican que no tienen oferta detallada y actualizada de los cursos de SENCE que podrían servir para los adolescentes, y que SENAME no entrega información sobre ofertas de cursos de capacitaciones de apresto laboral, por lo que como equipo han buscado cursos disponibles que les pueden servir a los adolescentes de la Residencia. Sin embargo, estos no siempre están orientados a los verdaderos intereses, necesidades y preferencias de los adolescentes, sino más bien es lo que se encuentra disponible, según refiere una de ellas en entrevista, por lo que tampoco existe mayor participación ni un apoyo permanente en procesos de búsqueda, postulación e inscripción en estudios superiores.

Cabe destacar que este nudo crítico, sobre las falencias en el desarrollo de habilidades para la vida independiente de los adolescentes de la Residencia, ya fue informado a la Dirección Regional de SENAME de Magallanes a través del **Oficio N°99/2020**, de fecha 31 de julio de 2020, en donde se emitieron varias recomendaciones orientadas a atender esta problemática.

A pesar de lo anterior, no se generó un plan básico de apoyo a la vida independiente ni mecanismos para elaborar una oferta de cursos o talleres de preparación para la vida independiente que considere los intereses particulares de estos.

ix) Inexistencia de trabajo de reunificación familiar y con figuras significativas

En la entrevista se señaló que, en realidad, la gran mayoría se encuentra en completo abandono familiar, y se menciona solo el caso de una adolescente que se encontraría vinculada con familia extensa. De hecho, en esta situación, la Residencia no estuvo acompañando a la adolescente en este proceso.

Se informó que la Residencia ya no cuenta con un protocolo de apadrinamiento de niños, niñas y adolescentes, porque hace algunos años un padre reclamó que cuando él iba a la Residencia a ver a su hija, ésta se encontraba con su padrino. Así, luego de ese reclamo, se terminó con esta figura para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia. Esto, resulta preocupante puesto que, por una descoordinación entre los horarios de visitas, se haya tomado la determinación de terminar de manera permanente con esa figura, especialmente considerando que la gran mayoría de los niños, niñas y adolescentes se encontrarían en abandono familiar.

De acuerdo a lo observado en la visita, no se estaría generando desde la Residencia un esfuerzo para fomentar y reforzar la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con sus



familias y con figuras significativas externas. No existiría un interés ni una preocupación especial, en el caso de los niños, niñas y adolescentes que cuentan con figuras importantes, de realizar un trabajo continuo y permanente con ellos y de generar procesos de intervención con esas figuras, durante su permanencia en la Residencia, y para su posibilidad de egreso.

En este sentido, es necesario subrayar que el derecho a vivir en familia no se extingue por encontrarse el niño, niña o adolescente privado del cuidado parental, siendo el único límite su interés superior. De hecho, es mayor aún el esfuerzo que las instituciones deben realizar para la desvinculación de los niños, niñas y adolescentes con su familia de origen y/o con otras figuras significativas para ellos. Por lo tanto, es imprescindible un trabajo profundo y permanente de intervención psicosocial con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, para que puedan ejercer su derecho a vivir en familia y mantener el contacto y el vínculo afectivo con esta.

Garantizar estos espacios es esencial, de acuerdo a estándares internacionales y recomendaciones efectuadas por organismos internacionales en la materia, como los emanados por las Naciones Unidas en documentos como las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, ya referidas, se han pronunciado en esta línea, señalando que *“Cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas”*¹²

Dado el contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño se ha pronunciado especialmente respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado residencial, disponiendo que *“se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”*¹³

x) Deficiencia en el registro de circulares e información relevante de niños, niñas y adolescentes

Respecto de los diversos registros de la Residencia, se pudo constatar que **no cuenta con un registro específico de las Circulares 05** levantadas ni de las acciones de seguimiento que se generan respecto de cada una, quedando únicamente en las carpetas individuales de cada niño, niña y adolescente. Tampoco cuentan con un registro específico de situaciones críticas y eventos importantes de desajustes conductuales y/o emocionales, los que quedarían solamente

¹² Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80.

¹³ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the Covid-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr. 6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.



registrados en SENAINFO. Esto no se ajusta a lo establecido en las propias normas técnicas de SENAME en esta materia, las que señalan que el equipo residencial debe registrar todas las situaciones de desajuste conductual y/o emocional en un registro único de todas las situaciones de crisis acontecidas en la residencia, registrándose información de cada persona que participó en el procedimiento, describiendo la situación y el fundamento de las acciones realizadas.

Por otra parte, la Residencia no cuenta con un registro especial de visitas y contacto entre los niños, niñas y adolescentes y sus curadores, quedando en el libro de visitas generales, donde no se especifican los motivos de las visitas. Tampoco cuentan con un registro de salud específico de cada niño, niña y adolescente, no existiendo claridad respecto de los antecedentes de salud relevantes de cada uno de ellos. Cabe señalar la importancia de contar con registros actualizados, de fácil acceso, que permitan a los funcionarios tener un panorama general y específico respecto de la situación de los niños, niñas y adolescentes, así como contar con información al alcance para cuando sea necesario (por ejemplo, ante urgencias médicas o instancias de supervisión de otros órganos) y poder realizar un mejor seguimiento de ciertas situaciones y acciones.

xi) Insuficiente participación efectiva de niños, niñas y adolescentes en la Residencia

Respecto a este ámbito, es necesario mencionar que, en la visita anterior, este fue un nudo observado por la Defensoría de la Niñez, y que, al transcurrir 10 meses de esa visita, este se repitió porque existían los mismos espacios de participación que en la primera visita.

El equipo de la Residencia señaló que una vez al mes se realizan asambleas en donde se entrega información y se genera un espacio para que se realicen preguntas y se emitan opiniones. Además, señalaron que contaban con un buzón de sugerencias que se revisaba periódicamente por el equipo técnico, pero que, en la práctica, este no sería utilizado por los niños, niñas y adolescentes. Los funcionarios señalan que cuando estos tienen alguna petición o sugerencia, la plantean de manera espontánea y que siempre son recibidos en las oficinas de los equipos. Por otra parte, al consultar si los niños, niñas y adolescentes participaron en la creación del Manual de Convivencia de la Residencia, los funcionarios contestaron no saber si ellos participaron en su formulación.

La Defensoría de la Niñez, valora que exista disposición del equipo a escuchar y recibir opiniones e inquietudes de los niños, niñas y adolescentes, y que existan instancias de participación como las asambleas mensuales mencionadas. Pero, es necesario señalar que la instancia que existe actualmente **carece de indicadores y/o verificadores que den cuenta de su efectividad e idoneidad como forma de participación efectiva de los niños, niñas y**



adolescentes que viven allí, siendo los mecanismos actuales de participación todavía insuficientes.

Se debe recordar que es un derecho de los niños, niñas y adolescentes el expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afectan, y que, con tal fin, se debe brindar la oportunidad de ser escuchados, de conformidad a lo planteado por el **artículo 12 de la Convención de los Derechos del Niño, por lo que, resulta imperativo establecer mecanismos que permitan su participación.** Cabe recordar que estos derechos no se agotan con la sola expresión de su opinión y su escucha, sino que exigen que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique desde su interés superior.

Además, la protección de estos derechos es clave, pues permiten interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

xii) Incertidumbre sobre el futuro de la Residencia

Los funcionarios entrevistados señalaron que, a mediados de marzo, la Fundación Esperanza les comunicó que no continuará como organismo a cargo de la Residencia y que mantendría su administración hasta el 30 de abril de 2021.

A raíz de lo anterior, señalaron que no tenían claridad sobre qué Organismo Colaborador se haría cargo ni bajo qué modalidad, tampoco se les especificaron las fechas de cuándo se producirá oficialmente el traspaso. A su vez, informaron haber recibido muy poca información sobre este cambio por parte de SENAME, puesto que fue mediante una carta enviada en marzo a la Fundación Esperanza, indicando que debían dejar listo todo antes de la fecha de término de la Fundación Esperanza.

Por otra parte, un adolescente afirma solo se han enterado de esta situación por el boca a boca de los funcionarios, puesto que no se ha generado una instancia común con todos los niños, niñas y adolescentes para que se les informe debidamente sobre esta situación.

Cabe indicar que en la sesión de la Mesa Interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, **celebrada el 6 de abril de 2021** -con posterioridad a la visita de la Defensoría de la Niñez-, el Director Regional de SENAME Magallanes, el Sr. Mario Miranda, **informó que SENAME llegó a un acuerdo verbal con la Fundación Niño y Patria para que esta asuma la administración de la Residencia a partir de mayo de 2021.** Refirió además, que están definiendo los detalles sobre la manera en que se realizará el traspaso, y que se están realizando las gestiones necesarias



con el alcalde de Natales para asegurar que el inmueble de la Residencia sea administrado por la Fundación Niño y Patria. **El Sr. Miranda aseguró en esa instancia que no se realizará ningún traslado de niños, niñas y adolescentes con la llegada del nuevo Organismo Colaborador, ya que permanecerán residiendo en el mismo lugar,** y que la Fundación Esperanza hará traspaso de todos los bienes adquiridos para el funcionamiento de la Residencia. Indicó que la Residencia comenzará a funcionar bajo una nueva modalidad de proyecto, convirtiéndose en una Residencia de Vida Familiar para niños, niñas y adolescentes de entre 12 y 17 años, con una capacidad de 12 plazas, y aumentándose en gran medida la subvención mensual por niño, niña y adolescente ingresado. Agregó que, de manera complementaria a esta oferta residencial, se licitarán programas de Familias de Acogida Especializadas de primera y segunda infancia en la comuna de Natales.

Luego, en correo enviado con fecha 13 de abril de 2021 al equipo de la Macrozona Austral de la Defensoría de la Niñez, el Sr. Mario Miranda informó que **se ha acordado con la Fundación Esperanza que esta siga administrando la Residencia por los meses de abril y mayo.** Señaló que se encuentra en proceso de tramitación el convenio de asignación directa mediante el cual la Fundación Niño y Patria se hará cargo de la Residencia e informó que se está trabajando para que asuma la administración a partir de junio de 2021.

Respecto a este ámbito, es necesario señalar que es preocupante la incertidumbre con la que han estado viviendo los niños, niñas, adolescentes y funcionarios de la Residencia porque no hubo por parte de SENAME el resguardo 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 los niños, niñas y adolescentes respecto de su futuro en ese lugar.

xiii) Deficiencias respecto de la supervisión técnica de SENAME

En relación a la mayoría de los nudos críticos anteriormente expuestos, cabe señalar que el rol de supervisor técnico que le compete a SENAME con respecto a la Residencia no se ha cumplido debidamente ya que no ha existido una supervisión y constatación efectiva de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y de los procesos de intervención que ahí se ejecutan.

Es necesario que los funcionarios de la Residencia sean debidamente seleccionados, acompañados y capacitados, para asegurarse que cuenten con las herramientas técnicas que les permitan abordar las situaciones a las que se ven enfrentados diariamente.



En concordancia con lo anterior, las Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños (2010), se han pronunciado en este sentido, destacando la importancia de la capacitación de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes *“sobre los derechos humanos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, (...) y concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas”*. Además, pone sobre el Estado la obligación de *“proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones”*¹⁴.

Se identifica en este ámbito, un abandono por parte de la Dirección Regional de SENAME con respecto al rol que le compete cumplir en la formación especializada y capacitación continua de los funcionarios de la Residencia, y en la supervisión que le corresponde al Servicio para que se realicen debidamente las intervenciones, teniendo en cuenta su rol de protección, además de supervisor y orientador técnico.

El deficiente acompañamiento de parte de SENAME Regional, a través de instancias de formación técnica a esta Residencia, fue un nudo crítico identificado en la primera visita virtual realizada en junio de 2020 por parte de la Defensoría de la Niñez. En ese entonces, se realizaron varias recomendaciones para atender la problemática, las que, de acuerdo a lo constatado en esta última visita, **no fueron abordadas**.

Vale la pena recordar que, en virtud de los artículos 13 y 14 del “Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un Procedimiento de Comunicaciones”, el Comité de los Derechos del Niño, señaló en su párrafo 40 que el Estado de Chile violó el artículo 3.3. por tener una infraestructura inadecuada; fallo en proporcionar profesionales especializados; ausencia de cuidados necesarios; entre otros elementos¹⁵, situación que se estaría repitiendo en esta Residencia.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

¹⁴ Naciones Unidas (2010). *Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 114.

¹⁵ Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, Comité de los Derechos del Niño, 1 de junio de 2018, párr.40.

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



Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el siguiente Oficio, solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N°346/2021, de fecha 07 de mayo de 2021, al SENAME.¹⁷

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 el Centro. 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 Dirección Nacional de SENAME (Oficio N°346/2021)

1. En cuanto al insuficiente personal especializado:

- a) **Apoyar, en el mediano plazo, tanto técnica como financieramente,** a la Fundación Esperanza y al Organismo Colaborador que asumirá la administración de la Residencia cuando termine el convenio de emergencia bajo el cual está funcionando actualmente, en la tarea de aumentar la dotación de personal respecto a ciertas áreas prioritarias, tales como:
- b) **Incorporar un profesional enfermero o técnico en enfermería,** con el objetivo de que conozca y atienda de manera oportuna las necesidades de salud y de tratamiento médico de los niños, niñas y adolescentes, y que pueda encargarse de elaborar los pastilleros y administrar los medicamentos, de acuerdo a sus necesidades.

¹⁷ Desde la Defensoría de la Niñez se tomó la decisión de emitir solo un oficio ante la inseguridad de la continuidad de la Residencia en cuanto a su administración.



- c) **Incorporar un profesional psicopedagogo/a media jornada en la Residencia**, con el objetivo de que intervenga con los niños, niñas y adolescentes para mejorar los métodos didácticos y pedagógicos de sus procesos de aprendizaje, para superar las dificultades y los problemas de aprendizajes relacionados con necesidades educativas especiales, problemas de integración, bajo rendimiento o rezago escolar.
 - d) **Incorporar un profesional terapeuta ocupacional media jornada en la Residencia**, con el objetivo de favorecer, a través de un enfoque de derechos humanos y valorando la diversidad e inclusión, la participación de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia en las actividades u ocupaciones significativas que son propias de su edad, como los son el juego, la educación y la participación social.
 - e) **Incorporar psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias**, de manera de contar con una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental de los niños, niñas y adolescentes en la Residencia de manera permanente. Lo anterior, considerando que un número importante de niños, niñas y adolescentes que hoy residen en esta institución mantienen diagnósticos referidos a patologías del área de salud mental que no están siendo abordadas de manera eficaz por la oferta de salud pública existente en el territorio.
2. **En cuanto al insuficiente trabajo de intervención psicosocial por parte de la dupla:**
- a) **Orientar técnicamente y supervisar**, en el corto plazo, que la Residencia genere y ejecute una planificación que permita entregar espacios sistemáticos y formales de atención psicosocial a los niños, niñas y adolescentes y a sus adultos significativos, para el adecuado abordaje de sus planes de intervención individual.
3. **En cuanto a la Ausencia de capacitaciones y formación continua para los funcionarios:**
- a) **Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo**, la elaboración y ejecución, por parte de la Residencia, de un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, desarrollado por profesionales expertos/as en la materia, con acreditación comprobable, dirigidos a todos los funcionarios/as de la Residencia (educadores de trato directo, equipo técnico y dirección), incluyéndose los nuevos funcionarios que se integren a trabajar cuando se realice el traspaso de la Residencia al nuevo Organismo Colaborador, considerándose los perfiles y funciones que desarrolla cada uno de ellos y abordando, específicamente, los ámbitos relacionados, al menos, con



el buen trato y promoción del bienestar integral; prevención y abordaje de situaciones de agresión sexual; prevención y abordaje de situaciones críticas y desajustes emocionales o conductuales, desde un enfoque de derechos de infancia y adolescencia.

4. En cuanto a la ausencia de cuidado de equipos para los funcionarios de la Residencia:

- a) **Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, la elaboración y ejecución, por parte de la Residencia, de un programa de cuidado de equipos, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todos los funcionarios/as de la misma, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as.**

5. En cuanto al limitado abordaje de la salud sexual integral:

- a) **Propiciar, fomentar y acompañar, en el corto plazo, la creación en la Residencia, de un plan de educación integral de sexualidad para niños, niñas y adolescentes, acorde a su edad y etapa de desarrollo, con enfoque en derechos humanos e igualdad de género, que promueva el desarrollo de relaciones sanas y protegidas, la prevención de contagio de enfermedades de transmisión sexual, y que promueva valores como el respeto, la inclusión, la no discriminación basada en la orientación sexual o identidad de género, la igualdad, la empatía, la responsabilidad y la reciprocidad.**

6. En cuanto al inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia:

- a) **Realizar acciones de gestión, supervisión y acompañamiento a la Residencia, con urgencia, dirigidas al mejoramiento de las condiciones básicas de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene, que les permita a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente, sano, cálido, seguro y confortable, adecuado para responder a sus necesidades y a la dignidad que les corresponde como niños, niñas y adolescentes, sujetos de derecho, que se encuentran bajo cuidado del Estado.**

7. En cuanto a la inexistencia de espacios personalizados:



- a) **Orientar y supervisar que la Residencia, con urgencia, promueva de manera continua, la personalización de los espacios** que forman parte de esta, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños, niñas y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso permanente, con el apoyo de sus familias y figuras significativas y de los funcionarios/as.

8. En cuanto al escaso desarrollo de habilidades para la vida independiente:

- a) **Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia incorpore la preparación para la vida independiente como un ámbito transversal a trabajar** con todos los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus intereses y necesidades, en el marco de sus planes de intervención individual, reforzando la preparación para la vida independiente en adolescentes, desde los 14 años, mediante actividades formales de apresto laboral, capacitación sociolaboral y formación en oficios, entre otras, incorporando su participación en la definición de dichas actividades, de acuerdo a sus intereses.
- b) **Realizar, en el mediano plazo, las gestiones de coordinación necesarias, con FOSIS, SENCE y/u otra institución pertinente, para proveer de oferta programática de capacitaciones, cursos y talleres,** que permita tener una disponibilidad de programas acorde a los intereses de los y las adolescentes que viven en la Residencia, de buena calidad y con pertinencia cultural, enfoque de género y de derechos humanos, destinada al efectivo desarrollo de habilidades para la vida independiente.

9. En cuanto a la inexistencia de trabajo de reunificación familiar y con figuras significativas:

- a) **Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia genere el diseño y la implementación de un plan de trabajo con figuras familiares de niños, niñas y adolescentes,** por pocas que sean, a fin de tender a la reintegración familiar, sin exceptuarla por el mero hecho de tratarse de niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar.
- b) **Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia propicie y asegure la mantención frecuente de contacto entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias y/o figuras significativas, ya sea de manera presencial como remota.** Se debe asegurar que este sea un espacio de calidad y que esté orientado al cumplimiento de los objetivos de los planes de intervención individual de los niños, niñas y adolescente respecto a su familia y comunidad, y no un mero intercambio de información.



10. En cuanto a la deficiencia en el registro de circulares e información relevante de niños, niñas y adolescentes:

- a) **Incorporar, de manera urgente, dentro su supervisión y orientación técnica, la evaluación y verificación de registros y actualización de información en la Residencia,** con el objetivo de mejorar técnicamente la calidad del registro de información relevante de los niños, niñas y adolescentes, considerando como mínimo, según áreas prioritarias:
- b) Implementar un sistema de registro y seguimiento de las denuncias realizadas en favor de los niños, niñas y adolescentes residentes, independiente de lo registrado en las carpetas individuales de cada uno. Asimismo, se recomienda, de forma urgente, incorporar la verificación de un registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la Residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyéndose un registro específico de situaciones críticas y eventos importantes de desajustes conductuales y/o emocionales.
- c) **Implementar** un registro especial que contenga información sobre las enfermedades, alergias, grupo de sangre, vacunas, atenciones de salud, diagnóstico, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas, y todo antecedente relevante en el ámbito de la salud de cada niño, niña y adolescente ingresado en la Residencia.
- d) **Implementar** un registro específico de niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as ad litem designados/as -y aquellos que no-, contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia. De modo de garantizar el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes y su participación en el proceso judicial.

11. En cuanto a la insuficiente participación efectiva de niños, niñas y adolescentes en la Residencia:

- a) **Supervisar, propiciar y verificar, en el corto plazo, el fortalecimiento y/o la creación, al interior de la Residencia Madre Teresa de Calcuta, de instancias formales de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan.** Estas deben ser co construidas con los niños, niñas y adolescentes, incluyendo su participación activa, y deben contar con resguardos adecuados para que los niños, niñas y adolescentes se sientan en la libertad de poder opinar, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar de qué manera la



opinión de estos está siendo considerada de acuerdo a las formas en que elijan participar, como reuniones, asambleas, representantes, u otras maneras.

12. En cuanto a la incertidumbre sobre el futuro de la Residencia:

- a) Gestionar, de manera urgente, junto al equipo de la Residencia, una instancia formal a través de la cual se comunique a los niños, 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.

13. En cuanto a las deficiencias respecto de la supervisión técnica de SENAME:

- a) **Realizar periódicamente supervisiones a la Residencia, en el corto plazo**, las que aborden, especialmente, la correcta aplicación, tanto en la práctica como a través de los protocolos internos, de la normativa vigente, los lineamientos y orientaciones técnicas del proyecto y los protocolos del Servicio, así como los estándares internacionales de derechos humanos, en relación con el cuidado cotidiano de los niños, niñas y adolescentes y la prevención y manejo de situaciones críticas y de desajuste conductual y/o emocional, de abandono y/o negligencia parental, de maltrato infantil, consumo abusivo de drogas y explotación sexual comercial infantil.
- b) **Entregar, en el corto plazo, capacitación y formación específica**, a quienes realicen la supervisión técnica de la Residencia, de modo que se pueda asegurar que se relacionarán con esos niños, niñas y adolescentes quienes cuenten con los conocimientos y competencias necesarias para abordar su intervención desde un enfoque de derechos y necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que ahí residen.

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha del presente informe, se han desarrollado coordinaciones constantes con Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Magallanes y la Antártica Chilena, el Programa Mi abogado,

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



Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Centro de Cumplimiento de Causas, Sename Región de Magallanes y el Servicio Mejor Niñez en torno a conocer la situación de la Residencia y posterior a su cambio de organismo ejecutor que es la OCA Fundación Niño y Patria, dicha OCA asumió en mayo del 2021, tras una negociación interna entre la Dirección regional de Sename Magallanes ante el desinterés de parte de los organismos colaboradores por ejecutar este programa.

En este marco señalar que con fecha 20 de abril de 2021 se desarrolló reunión con la Coordinadora Técnica Nacional de la Fundación Niño y Patria con el objeto de generar un traspaso de información contenida en el Oficio 358/2021 emitido por la Defensoría de la Niñez en relación a los nudos críticos identificados en las dos visitas efectuadas entre los años 2020 y 2021.

A la fecha se mantiene un trabajo de seguimiento y monitoreo de las observaciones mediante oficios, reuniones de trabajo y solicitud de información con todas las instituciones antes mencionadas.

En este aspecto se observó una modificación y mejora en lo referente a la infraestructura, puesto que hubo una crisis la primera semana de septiembre del 2021, la que significó el cierre momentáneo de la institución por parte del Tribunal de Competencia Común de Puerto Natales al no generarse las garantías mínimas de seguridad para los adolescentes que se encontraban ingresados en esta institución, motivo por el que los adolescentes fueron ingresados en la Residencia de Administración Directa de Punta Arenas a la espera de la habilitación de la Residencia de Vida Familiar Natales.

FBM

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: 29.10.2021