



INFORME FINAL DE VISITA

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Nombre de la institución: | Residencia Familiar Puma |
| Fecha de la visita: | 07 de febrero de 2022 |

Contenido

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. | MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO | 2 |
| 3. | SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA..... | 3 |
| 4. | EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES | 4 |
| 5. | INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN | 4 |
| 6. | RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES..... | 5 |
| 7. | LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR..... | 5 |
| 8. | LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES Y JÓVENES | 6 |
| 9. | VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES Y JÓVENES | 6 |
| 10. | FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN..... | 6 |
| 11. | NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN | 8 |
| 12. | RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES | 26 |
| 13. | OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ..... | 37 |

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 de seguimiento la **Residencia Familiar (en adelante RF) Puma, de la comuna de Recoleta**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a 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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de las labores que le competen, realizó una visita reactiva presencial a la Residencia Puma, puesto que con fecha 28 de enero del mismo año, tomó conocimiento de graves vulneraciones hacia adolescentes que residían en ésta.

Cabe hacer presente que esta Residencia Familiar proviene del proceso de reconversión del Cread Pudahuel, el que fue visitado por la Defensoría de la Niñez tanto el 05 de julio de 2019 como el 10 de noviembre de 2020, recogiendo en cada visita más de 12 nudos críticos observados.

En este orden de ideas, la Defensoría de la Niñez recibió, por parte del Programa Mi Abogado, graves y preocupantes antecedentes sobre diversas vulneraciones de derechos que estaban afectando a los adolescentes de la Residencia, incluyendo problemas sanitarios en el inmueble, alto consumo de alcohol y drogas y otras situaciones de riesgo por parte de los adolescentes, y la ocurrencia de hechos de violencia sexual por parte de dos funcionarios hacia algunos adolescentes y el posible encubrimiento de esto por parte [REDACTED] de ese momento (quien se encuentra actualmente separado de sus funciones y siendo investigado administrativamente).

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

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



Ligado a lo anterior, al momento de la visita estaba a cargo de la Residencia un Director Subrogante (el que permaneció hasta el 13 de febrero de 2022), el señor Alfredo Rodríguez, quien además había asumido recientemente como supervisor técnico de la misma. A su vez, cabe mencionar que al llegar a la Residencia se encontraba presente, también realizando una visita, el 2° Juzgado de Familia de San Miguel

Es por lo anterior, que el Programa Mi Abogado interpuso una querrela criminal por los delitos de producción, almacenamiento y distribución de material pornográfico infantil, y por la obligación de denuncia u otros delitos que se conozcan durante la investigación cometido en contra de los adolescentes. Además, interpuso una Acción de Protección ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el ROL N° [REDACTED] por vulnerar y amenazar gravemente el derecho a la vida e integridad física y psíquica y de acceso a la salud.

En esta línea, y dada la gravedad y urgencia de los hechos, la Defensoría de la Niñez, dentro del marco del “Mecanismo de Observación y Seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado” (en adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento), **realizó una visita reactiva presencial a la Residencia Familiar Puma, con fecha 07 de febrero de 2022**, conforme a las facultades establecidas en el artículo 4 letra f) de la Ley N°21.067.

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

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

| | |
|---|--|
| Profesional visitante 1 y encargada de la visita: | Karla Toro, abogada Sede Central |
| Profesional visitante 2: | Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central |
| Profesional visitante 3: | Javiera Schweitzer, abogada Sede Central |

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Tipo de establecimiento: | Residencia Familiar |
|--------------------------|---------------------|



| | |
|--|--|
| Nombre del proyecto: | RF Puma |
| Nombre de la institución a cargo: | Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia |
| Modalidad de intervención: | Residencia Familiar |
| Tipo de administración: | Administración Directa (AADD) |
| Población destinataria: | Adolescentes y jóvenes entre 14 y 18 años |
| Director: | Marcial Fuentes (subrogante) |
| Dirección: | [REDACTED] |

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El día de la visita, se hizo ingreso por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez a las 09:30 horas, se realizó un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (oficinas, cocina, living, comedor y patio). También, se efectuaron entrevistas a diversos funcionarios de la Residencia, incluyendo al Director Subrogante de aquel momento y a distintas funcionarias de ésta.

Se constató que el inmueble tenía 03 pisos, había cámaras de seguridad en espacios comunes y en todos los pisos había dormitorios de adolescentes. Atrás de esta casa, había un pequeño inmueble en el que se encontraba la cocina en un primer piso y en el segundo una oficina para todos los funcionarios. Ambos inmuebles se encontraban conectados por el patio de la Residencia, el que tenía quincho, piscina inflable, y algunos espacios verdes.

Además, se observó que estaban desarrollando arreglos en el sector del patio trasero de la Residencia debido a distintos problemas sanitarios asociados a mal funcionamiento del desagüe tras lo cual se produciría la salida de agua contaminada con excremento humano a las dependencias de la casa. Estos problemas se estarían arrastrando desde que se puso en funcionamiento la Residencia. Sumado a esto, se mencionó que no tendrían agua caliente en la cocina hace más de 7 días.

Cabe señalar que no se pudo hacer ingreso a los dormitorios de los adolescentes porque estaban durmiendo, pero se informó por parte de estos mismos que era el espacio más cuidado por ellos.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR



El levantamiento de información con funcionarios se llevó a cabo mediante entrevista realizada al Director Subrogante, señor Alfredo Rodríguez, para lo cual se utilizó el instrumento “Ficha Institucional para Residencias de Protección”, adaptada especialmente para Residencias Familiares.

En esta se abordaron, principalmente, aspectos relacionados a los riesgos asociados a la ubicación de la Residencia, consumo problemático de drogas y alcohol, falta de dotación de personal y la afectación en diversos ámbitos relevantes en las vidas de los adolescentes que allí permanecen. Así también, se entrevistó a otros funcionarios de la Residencia, en los que se pudo abordar la situación crítica que fue objeto de diversas acciones.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES Y JÓVENES

Durante el recorrido de la visita, se entrevistó al adolescente [REDACTED], de [REDACTED] años, a quien se le aplicó el instrumento “Pauta de Entrevistas a adolescentes”, en la que se abordaron ámbitos de convivencia, educación, situación en crisis, entre otros temas.

La información entregada por el adolescente a la Defensoría de la Niñez, en la entrevista, se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES Y JÓVENES

La visita desarrollada le permitió a la Defensoría de la Niñez no solo corroborar la grave información entregada por el Programa Mi Abogado, sino también levantar información adicional, todo lo cual evidencia la ocurrencia de un conjunto de situaciones que vulneran gravemente los derechos de los adolescentes que se encuentran en la Residencia, por lo que conforme a lo establecido en el artículo 4 letra g) de la Ley N°21.067, la Defensoría de la Niñez denunció dos situaciones que podrían ser constitutivas de delito; convocó a una mesa interinstitucional para abordar la situación de crisis de la Residencia Puma y otra para abordar el proceso de reconversión nacional; informó mediante un “amicus curiae” en la Acción de Protección interpuesta por el Programa Mi Abogado; y realizó gestiones particulares a raíz de diversos requerimientos que se hicieron llegar en distintas instancias.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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



i) Buena recepción y disposición del equipo ante la visita

La Defensoría de la Niñez destacó la buena recepción y disposición por parte del Director Subrogante, del equipo técnico y de todos los funcionarios presentes al momento de la visita, quienes mantuvieron una actitud de transparencia y constante colaboración durante el desarrollo de ésta, incluyendo el recorrido por el establecimiento y las entrevistas tanto a funcionarios como a un adolescente. Del mismo modo, valoró la claridad y reflexión que algunos miembros del equipo funcionario presentaron a la hora de identificar problemáticas y necesidades en el funcionamiento de la Residencia y en el trabajo con los adolescentes, expresando diagnósticos pertinentes sobre las distintas situaciones que les afectaban. A su vez, mostraron interés, motivación y compromiso con los adolescentes, así como preocupación y afectación por los graves hechos ocurridos. Además, expresaron su intención y disposición para abordar y resolver los distintos nudos, observándose flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora.

ii) Compromiso de algunos funcionarios con el bienestar de los adolescentes de la Residencia

Unido al punto anterior, los funcionarios entrevistados mostraron un gran compromiso con el trabajo que realizaban en la Residencia, pese a la alta complejidad de ésta, a las dificultades que enfrentaban diariamente en su quehacer y a las deficientes condiciones laborales en que se encontraban. En este sentido, comentaron que muchas veces se veían expuestos a graves situaciones de violencia, ya sea entre adolescentes o de estos hacia los funcionarios, -en un contexto, además, de ausencia de capacitaciones y cuidado de equipos-, siendo situaciones de estrés y riesgo que generaban evidente desgaste y que culminaban generalmente en licencias médicas constantes y/o prolongadas. Por ello, es de relevancia destacar el trabajo que realizaban los funcionarios, especialmente quienes permanecieron en sus labores de cuidado y de intervención directa con los adolescentes.

iii) Aspectos bien implementados del nuevo modelo

Es de importancia relevar aquellos aspectos del nuevo modelo de residencias familiares que se implementaron adecuadamente en la Residencia y que implicaron cambios significativos para los adolescentes, en cuanto a su calidad de vida y autonomía progresiva. En ello, los propios adolescentes y funcionarios destacaron positivamente contar con una residencia pequeña, con habitaciones individuales o dobles, y con un jardín cómodo y bien equipado. Así también, valoran contar con compras personalizadas para los adolescentes, mediante giftcards, lo que les permite elegir aquello que necesitan, de acuerdo a sus gustos y preferencias. No obstante, existen otros



aspectos que, si bien están presentes en las orientaciones técnicas de modelo residencial familiar, no fueron aplicados adecuadamente en la Residencia, los que se describirán en mayor detalle en el apartado siguiente.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) **Inadecuado proceso de reconversión del Cread Pudahuel a la Residencia Familiar Puma**

A modo de contexto general, y como nudo crítico transversal, es de hacer notar el **inadecuado proceso que se llevó a cabo para la reconversión del Cread Pudahuel, en específico respecto de la apertura de la Residencia Familiar Puma.**

Al respecto, cabe señalar que el día 25 de agosto de 2021, la Defensoría de la Niñez participó en sesión de la Mesa de Coordinación para la implementación del nuevo Servicio de Protección Especializada, de la Corte de la Apelaciones Santiago. En dicha instancia se abordó - entre otros temas- el proceso de reconversión del Cread Pudahuel, a raíz de lo cual la Defensoría de la Niñez alertó, tanto al antiguo Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME) como al actual Servicio de Protección Especializada, sobre las preocupaciones y falta de información que los propios adolescentes y funcionarios del Cread Pudahuel habían manifestado respecto de su traslado a la Residencia Puma.

Pese a lo anterior, durante la visita, los funcionarios de la Residencia Puma entrevistados señalaron que el proceso se realizó inadecuadamente, presentando diversas falencias que afectaron, gravemente y hasta la fecha, su bienestar y el de los adolescentes. En lo principal, enfatizaron que **la reconversión se realizó de manera apresurada y desinformada, sin considerar los tiempos y necesidades de los adolescentes y de los funcionarios**, sino por el contrario, que estuvo motivada por un cumplimiento de plazos políticos, con el fin de que proceso culminara antes del traspaso desde SENAME al Servicio de Protección Especializada. Todo esto impactó en diversos ámbitos relativos a la instalación y funcionamiento de la nueva Residencia y al cuidado e intervención con los adolescentes- los que se describirán en detalle en los siguientes nudos críticos-, como, por ejemplo, la inadecuada elección de la ubicación de la Residencia y del inmueble, la exposición de los adolescentes a situaciones de riesgo y a graves vulneraciones de derechos, la falta de orientación y supervisión técnica del Servicio de Protección Especializada, las dificultades de adaptación de los adolescentes al nuevo contexto, y las dificultades de los funcionarios para aplicar, en la práctica, las orientaciones técnicas del nuevo modelo de residencia familiar.



ii) **Inadecuado proceso de reconversión del Cread Pudahuel a la Residencia Familiar Puma**

En cuanto a la ubicación de la Residencia, se indicó que **pese a las múltiples advertencias que diversos actores realizaron a SENAME en su momento, se emplazó la Residencia en un sector inseguro y de riesgo de la comuna de Recoleta**, que se caracteriza por la presencia de redes de consumo, de venta de drogas, y de venta de artículos robados. Lo anterior implicó la **agudización e incluso la aparición de nuevas problemáticas** como, por ejemplo, el consumo problemático de alcohol y drogas en quienes no consumían o quienes presentaban un consumo inicial de tipo exploratorio. Con ello, aumentaron también las salidas no autorizadas de los adolescentes sin conocimiento de su paradero, las situaciones de violencia entre pares y hacia los funcionarios, las conductas delictuales de algunos adolescentes, la socialización con adultos desconocidos del sector -en plazas y casas ocupa- y hubo, en general, un evidente detrimento de su salud mental y física, según observaron los funcionarios, así como también los curadores de los adolescentes. Más aún, comentaron que los vecinos del sector tuvieron actitudes de hostilidad hacia los adolescentes y funcionarios, escalando incluso a amenazas, particularmente los días 05 y 06 de febrero de 2022, hacia el adolescente de iniciales [REDACTED] y a los demás adolescentes y funcionarios, situación a raíz de la cual la Defensoría de la Niñez interpuso de una denuncia⁴ con posterioridad a la visita, por el delito de amenazas a su integridad física y psíquica.

Sobre las características de la vivienda, se escogió una casa de tres pisos, lo que según indicaron los funcionarios ha obstaculizado el adecuado cuidado y supervisión permanente que los adolescentes requieren. Esto se complejizaba aún más ya que las oficinas de los funcionarios se encontraban en una casa aledaña, dentro del mismo terreno, en un segundo piso, debiendo bajar de ahí y cruzar el patio para poder acceder a los espacios comunes y habitaciones de los adolescentes, que se encontraban distribuidas en todos los pisos. Sumado a lo anterior, la Defensoría de la Niñez indicó previamente, tanto a SENAME como el Servicio de Protección Especializada, que el problema de contar con residencias de protección que tienen dos o más pisos ante situaciones de emergencia y de evacuación, así como la barrera que implica que no cuenten con accesos inclusivos, afectando a los propios adolescentes, funcionarios y familias. Un claro ejemplo de ello, es que, al momento de la visita, el Director subrogante tuvo que subir tres pisos hasta la única sala de intervención disponible, en la cual se realizó la entrevista, pese a haber sido recientemente operado de una rodilla.

⁴ La Defensoría de la Niñez realizó una denuncia por el delito de [REDACTED], el día 8 de febrero de 2022, la que fue incorporada a la carpeta investigativa de la causa RUC [REDACTED]



Además, desde la apertura de la Residencia, en el mes de septiembre del 2021, **la casa presentaba problemas de cañerías y desagüe**, lo que ha significado graves riesgos sanitarios. De hecho, al momento de la visita, no solo estos problemas persistían, sino que además se encontraban sin agua caliente hace una semana. Recién durante los meses de diciembre 2021 y enero 2022 empresa constructora realiza diagnóstico, refiriendo una falla estructural del sistema.

En cuanto al equipamiento y a la mantención de la vivienda, esta se encontraba con parte importante del mobiliario dañado o roto, incluyendo cerraduras, puertas, ventanas y baños.

Sumado a ello, en lo relativo al espacio, cabe destacar que la única oficina destinada a los funcionarios era muy pequeña para la cantidad de trabajadores que ejercían labores en la Residencia. Tanto la localización como la infraestructura y estado de equipamiento y mantención de la Residencia Puma difieren radicalmente con las condiciones que debe tener una residencia de este tipo, de acuerdo a las propias orientaciones técnicas del modelo. Estas indican que *“dado que las nuevas Residencias se entienden como un eslabón más dentro de la cadena de relaciones sociales, la interacción que se establezca con el entorno posee la capacidad de influenciar positiva o negativamente en ambos sentidos. Por tal motivo, se debe tener especial cuidado con las características del entorno en el cual se proyecte implementar una Residencia”*⁵. En ese sentido, señalan que se debe prestar atención a varios factores para determinar la pertinencia del lugar de emplazamiento, especialmente, que sea un entorno con condiciones medioambientales propicias, que tenga una red comunitaria de relaciones y servicios y que sea seguro. Respecto de esto último, indica que *“se deben priorizar emplazamientos en barrios donde predomine un uso Residencial consolidado que minimice factores de riesgo; deben estar alejados de focos reconocidos de delincuencia, venta y consumo de drogas y/o redes de explotación sexual. Se debe propiciar un ambiente residencial emocionalmente seguro”*⁶. Junto a lo anterior, las Directrices de Cuidado Alternativo (en adelante Directrices) establecen claramente que los adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad⁷, y la Convención de los Derechos del Niño (en adelante CDN) exige a los Estados garantizar, en todo caso, su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo al principio rector y artículo 6^o⁸.

iii) Consumo problemático de alcohol y drogas

⁵ SENAME. (2018). Anexo N°4 de las Orientaciones Técnicas de Residencias Familiares. Pág. 12.

⁶ SENAME. (2018). Anexo N°4 de las Orientaciones Técnicas de Residencias Familiares. Pág. 5.

⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 90.

⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.



Uno de los principales nudos críticos consiste en el alto nivel de consumo de alcohol y drogas que presentaba la mayoría de los adolescentes de la Residencia, el que si bien en varios casos existía de cuando se encontraban en el Cread Pudahuel, se agudizó una vez que llegaron a la Residencia Puma. Más aún, comenzó a afectar a adolescentes que previamente no consumían o que tenían un consumo inicial de tipo exploratorio, según fue señalado por profesionales del Programa Mi Abogado, por funcionarios de la Residencia y por los propios adolescentes.

Al respecto, cabe hacer presente que, según informaron los funcionarios, el aumento se debería principalmente a dos circunstancias. Por una parte, el sector en que se ubica la Residencia, el que favorece la compra, venta y consumo de alcohol y drogas. Por otra parte, los adolescentes que SENAME, en su momento, eligió para integrar la Residencia, los que presentaban condiciones de consumo muy distintas, incluso habiendo quienes no consumían o lo hacían solo de manera exploratoria y ocasional. En este sentido, indican que se generaron diversas presiones y hostigamientos individuales y grupales, incitando al consumo y a otras conductas de riesgo.

El alto nivel de consumo se trasladó a todos los espacios de vida de los adolescentes, ocurriendo en distintos momentos del día y la noche, y tanto dentro como fuera de la Residencia. Por su parte, **trajo una serie de consecuencias, como la generación y agudización de conflictos relacionales y de situaciones de violencia verbal, física e incluso sexual, y el drástico empeoramiento de la salud mental y física de los adolescentes.**

Ligado a lo anterior, los funcionarios dieron cuenta de la dificultad para hacer frente a esta grave y compleja situación, al no contar muchas veces con las herramientas para tratar con adolescentes que están bajo consumo, especialmente cuando se comportan de manera agresiva y violenta. A su vez, refirieron que existe muy baja adherencia de los adolescentes a los programas ambulatorios de tratamiento en los que están ingresados, y pocos resultados de estos. De hecho, lo anterior se ejemplifica con lo relatado por el adolescente de iniciales [REDACTED] el que se encuentra ingresado en distintos programas para abordar el consumo, sin embargo, señala que, después de años, lo que en realidad más le ha motivado a dejar las drogas es un curso que la Residencia ofreció pagarle si es que dejaba de consumir. A su vez, los funcionarios indicaron que el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación de Drogas y Alcohol (en adelante SENDA) habría comenzado a impartir el "Programa Anastasis" en la Residencia, de forma presencial, sin embargo, solo habrían ido una vez, egresando luego a todos los adolescentes por la causal de no adherir al programa, sin haber intentado trabajar con ellos la motivación para promover su interés y potencial adherencia.

En cuanto a tratamientos de tipo residencial, hay ocasiones en las que los requirieron, pero no accedieron, por falta de cupos en el sistema público y falta de financiamiento del Servicio de Protección Especializada para recibir atención privada.



Sobre este grave nudo, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante Comité) señala que *“Los Estados partes tienen la obligación de proteger a los adolescentes contra el uso ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas. También deben 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. Las alternativas a las políticas punitivas o represivas de fiscalización de las drogas en relación con los adolescentes son positivas. Los adolescentes también deben poder obtener información exacta y objetiva sobre la base de pruebas científicas destinada a prevenir y minimizar los daños ocasionados por el consumo de sustancias”*⁹.

iv) Graves vulneraciones de derechos a los adolescentes de la Residencia

De extrema gravedad, y ligado al punto anterior, es la existencia de constantes situaciones de violencia física, verbal y sexual entre adolescentes, por parte de adolescentes a funcionarios y de funcionarios hacia adolescentes. Sumado a esto, como se expresó previamente, existieron conflictos con el entorno comunitario de la Residencia, los que resultaron en amenazas por parte de vecinos hacia los adolescentes y funcionarios. Todo lo anterior da cuenta del permanente riesgo al que están expuestos, así como las diversas vulneraciones que vivieron, en un contexto que, por el contrario, debía brindarles protección y reparación¹⁰.

Cabe hacer presente que, según lo relatado por los funcionarios, desde que se denunciaron los delitos los adolescentes se mostraron más introvertidos e irascibles y su consumo de drogas ha aumentado en comparación al resto de su estadía en la Residencia. Más aún, los funcionarios también fueron agredidos verbal y físicamente por adolescentes de la Residencia, especialmente ligado al alto nivel de consumo que presentan.

A su vez, estas situaciones también afectaron emocionalmente a los funcionarios de la Residencia, quienes manifestaron sentir angustia e impotencia ante las vulneraciones que sus ex colegas realizaron en contra de algunos adolescentes, así como también frustración al haber alertado y levantado sus preocupaciones y la posible ocurrencia de vulneraciones. Cabe señalar que las denuncias las realizó el Servicio de Protección Especializada recién en enero del 2022.

⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2016). Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 64

¹⁰ Se hace presente que en este Informe se ha omitido información sensible resguardando la identidad y derecho a la privacidad de los adolescentes,



La ocurrencia de todas las vulneraciones, contradicen los principios fundamentales del modelo residencial familiar, en los que *“SENAME diseña las Residencias Familiares de Administración Directa para Adolescentes, a fin de que el modelo técnico permita que dichas formas de cuidado se constituyan en instancias efectivas de protección, restitución de derechos y recuperación de las experiencias traumáticas, mediante procesos personalizados, participativos y pertinentes, con cada adolescente, su familia y redes”*¹¹. En este sentido, existirían graves falencias en la implementación y funcionamiento de las residencias familiares, lo que permite que se generen gravísimas vulneraciones en espacios que debiesen garantizar la protección y recuperación de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Cabe recordar que la CDN no solo establece el derecho intrínseco de los niños, niñas y adolescentes a la vida, supervivencia y desarrollo¹², sino también reconoce explícitamente su derecho a ser protegidos *“contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”*¹³, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes¹⁴ debiendo el Estado, a través de todas sus instituciones, adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para ello. Lo anterior es recalcado por el Comité en su Observación General N°20¹⁵.

v) Insuficiente orientación y supervisión técnica del Servicio de Protección Especializada, y de intervención ante situaciones críticas en la Residencia

Según se pudo apreciar en las entrevistas, ha existido una constante falta de acompañamiento, orientación y supervisión, primero de SENAME y luego del Servicio de Protección Especializada, durante el proceso de reconversión e implementación de la Residencia.

Lo anterior se ha reflejado, en primer lugar, en la tardía respuesta del Servicio de Protección Especializada ante las graves situaciones que afectaron a los adolescentes y a los funcionarios, incluyendo las deficiencias en materia sanitaria y de infraestructura y equipamiento, así como las vulneraciones de derecho que fueron alertadas por los funcionarios y que no se denunciaron ni abordaron oportunamente, lo que reviste la mayor gravedad.

¹¹ SENAME. (2019). Orientación Técnica de Residencia Familiar de Administración Directa para Adolescentes. Pág. 5.

¹² Convención de los Derechos del Niño. Art. 6.

¹³ Convención de los Derechos del Niño. Art. 19.

¹⁴ Convención de los Derechos del Niño. Art. 37.

¹⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2016). Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 49.



A su vez, cabe señalar que, ante variadas situaciones de riesgo en cuanto a la salud mental de los adolescentes, desde la Residencia se habría solicitado múltiples veces al Servicio de Protección Especializada la incorporación de personal 24/7 para los adolescentes [REDACTED] y [REDACTED], las que nunca prosperaron, y que, hasta la visita, no habían sido respondidas por el Servicio de Protección Especializada.

Por otra parte, la falta de orientación y supervisión ha significado también la dificultad del equipo para poner en práctica las nuevas orientaciones técnicas de las residencias familiares¹⁶, las cuales son muy distintas a las del modelo de residencia masiva como lo era el Cread Pudahuel, y a la que estaban acostumbradas los adolescentes y varios funcionarios que allí provenían. En este sentido, el nuevo modelo de “puertas abiertas”, al no ser debidamente adaptado a la realidad de la Residencia y a las características y necesidades de los adolescentes, generó un gran aumento de las salidas no autorizadas durante el día y la noche, del consumo de alcohol y drogas y de la entrada y salida de personas externas a la residencia y, por ende, de exposición de los adolescentes a diversos riesgos.

Cabe señalar que, según fue referido por los funcionarios, frente a las denuncias que se generaron al interior de la Residencia y la salida del personal involucrado, estos habrían solicitado inmediatamente la comparecencia del Servicio de Protección Especializada para definir, en conjunto, un plan de acción. Sin embargo, esto no ocurrió, y hasta el día de la visita de la Defensoría de la Niñez, la Residencia no contaba con un plan de acción, con lineamientos técnicos generales y específicos para abordar las graves vulneraciones de derecho y situación de riesgo de los adolescentes. Más aún, representantes de la dirección regional y nacional del Servicio, habrían acudido a la Residencia el día 06 de febrero del presente año, para comunicarle directamente a los adolescentes que en 14 días se trasladarían a una nueva residencia ubicada en la comuna de [REDACTED]. No obstante, esto no fue informado previamente a los funcionarios, quienes tomaron conocimiento de esto por parte de los adolescentes. De acuerdo a lo informado por los funcionarios, este anuncio habría generado ansiedad y expectativas en los adolescentes, y también preocupación en los funcionarios, especialmente ante la falta de cualquier tipo de claridad respecto de dónde se irían, quiénes, cuándo y cómo se informaría a las familias, qué pasaría con las matrículas escolares, entre otros aspectos.

Por lo anterior, con posterioridad a la visita, en fecha 24 de febrero de 2022, se mantuvo reunión intersectorial con el Servicio de Protección Especializada, en la cual este informó que aún están en búsqueda de vivienda, no habiendo una definida ni plazo para el traslado, lo que es grave en términos de haber informado a los adolescentes apresuradamente de algo que no era certero, generando así ansiedades y expectativas.

¹⁶ SENAME. (2019). Orientación Técnica de Residencia Familiar de Administración Directa para Adolescentes.



Según lo que señala la Ley que crea el Servicio de Protección Especializada, el su artículo 39, el Servicio tiene el deber de *“supervisión y fiscalización. El Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona”*.

vi) Falta de personal

Otro complejo factor que ha influido en la crítica situación de la Residencia, es la **constante falta de personal por motivos de licencias médicas**. Según fue señalado por el equipo, estas no solo se producen regularmente, sino que además suelen ser por periodos prolongados, motivo por el cual, desde la instalación de la Residencia, **la mayoría del tiempo no habría estado completa la dotación de personal**.

Por ejemplo, según los documentos enviados por la Residencia el día 10 de febrero de 2022 a la Defensoría de la Niñez, al momento de la visita había 03 funcionarios con licencia médica; 02 con comisión de servicio; 01 separado de sus funciones; 01 con permiso sin goce de sueldo; y 01 con vacaciones.

Cabe destacar que lo anterior tiene graves implicancias en el funcionamiento cotidiano de la Residencia y en los procesos de cuidado e intervención con los adolescentes. Por ejemplo, desde que se separó de funciones a la técnica en enfermería, este cargo no ha contado con reemplazo por lo que se ha desarrollado una **entrega irregular de los medicamentos a los adolescentes**, ya que deben hacerlo los encargados de vida familia, así como los monitores y tutores, para evitar la interrupción en sus tratamientos. Esto, pese a no contar con preparación ni autorización para ello. Igualmente, en aquellos casos en que los adolescentes requirieron de curaciones inmediatas, estas debieron ser realizadas por el personal de turno. A su vez, se generaron momentos en que ambas duplas estuvieron con licencia, sin reemplazos, **afectando directamente los procesos de intervención con los adolescentes y sus familias**, lo que es particularmente grave dadas las



vulneraciones que vivieron en los últimos meses y su compleja situación en cuanto a salud mental.

vii) Ausencia de planes de inducción, capacitación y formación continua

Ligado al punto anterior, los funcionarios dan cuenta de que **no ha habido instancias de capacitación ni formación continua, desde la inducción inicial cuando comenzó a operar la Residencia**. Los propios funcionarios señalaron que, en ciertos ámbitos clave, carecen de las herramientas para hacer frente y responder adecuadamente a las necesidades de los adolescentes, especialmente en lo relativo al alto consumo de alcohol y drogas, siendo especialmente difícil para ellos el manejo de los adolescentes cuando están bajo los efectos del consumo, momentos en los cuales aumenta significativamente su agresividad.

En este sentido, se mencionó que los funcionarios solicitaron a la dirección de la Residencia y al Servicio de Protección Especializada contar con capacitaciones y un plan de formación continua, pero que, desde la instalación y puesta en marcha de la Residencia, esto no ha sido ejecutado por el Servicio, necesidad que no fue atendida, pese a la relevancia que reviste.

A este respecto, resulta fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección, por lo que se hace hincapié en la estricta necesidad de implementar a la brevedad posible una planificación adecuada y permanente de capacitaciones, especialmente en observancia a los casos de vulneraciones entre pares y situaciones críticas que ocurrieron dentro de la Residencia en el periodo previo a la concreción de la visita de la Defensoría de la Niñez, por lo que es primordial poder entregar herramientas a lo menos mínimas a los funcionarios, que les permitan realizar su labor de la mejor manera posible.

En ese sentido, las Directrices se pronunciaron en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes¹⁷: *“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, destaca la importancia de contar con capacitaciones respecto a herramientas de manejo

¹⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.



y abordaje de situaciones críticas, indicando 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”*¹⁸.

En esta línea, es importante señalar que las Directrices, disponen que las funciones de inspección, deberían incluir la capacitación y el fomento de las capacidades de los cuidadores, incluyendo en esta y teniendo muy presente el cuidado de los equipos profesionales. *“Debería dedicarse especial atención a la calidad del cuidado alternativo prestado, tanto en acogimiento residencial como familiar, en particular con respecto a las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores”*¹⁹.

viii) Falta de planes de cuidado de equipos

Ligado al punto anterior, los funcionarios dieron cuenta de que **no ha habido instancias de capacitación ni formación continua, desde la inducción inicial cuando comenzó a operar la Residencia, ni tampoco tuvieron cuidados de equipos. Esto, además, influye directamente en el aumento de las licencias médicas, al incrementarse el estrés y desgaste en los funcionarios.**

Los propios funcionarios señalaron que, en ciertos ámbitos clave, carecen de las herramientas para hacer frente y responder adecuadamente a las necesidades de los adolescentes, especialmente en lo relativo al alto consumo de alcohol y drogas, siendo especialmente difícil para ellos el manejo de los adolescentes cuando están bajo los efectos del consumo, momentos en los cuales aumenta significativamente su agresividad.

En este sentido, se mencionó que los funcionarios habrían solicitado a la dirección de la Residencia y al Servicio de Protección Especializada contar con un plan de cuidados de equipo, necesidad que no fue sido atendida, pese a la relevancia que reviste.

Es por ello necesario poner el énfasis en acciones de cuidado de los equipos por parte del Servicio de Protección Especializada, siendo esencial que el equipo de profesionales cuente con las herramientas necesarias para enfrentar situaciones de crisis en el interior de cada una de las casas, evitando posibles desbordes emocionales y riesgo de sufrir de burnout o desgaste profesional.

¹⁸ Ibid. Párrafo 115.

¹⁹ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. (2010). N° 71.



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”*²⁰. *“Este alto desgaste en los profesionales que trabajan en el área es debido a que es más probable implicarse emocionalmente con esta población, a lo que lo se le suma la dificultad de gestión de casos de alta complejidad, y escasez de recursos para satisfacer las demandas. En coherencia con lo anterior, se detecta que “el 35,7% de los profesionales de centros psicosociales de apoyo a niños y adolescentes presenta alto agotamiento emocional asociado al trabajo y que el 50,3% recientemente había pensado en cambiarse de trabajo”*²¹. 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”*²².

En esta línea, es importante señalar que las Directrices, al igual que en las funciones de inspección, deberían incluir la capacitación y el fomento de las capacidades de los cuidadores, incluyendo en esta y teniendo muy presente el cuidado de los equipos profesionales. *“Debería dedicarse especial atención a la calidad del cuidado alternativo prestado, tanto en acogimiento residencial como familiar, en particular con respecto a las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores”*²³.

ix) Falta de educación en género y salud sexual integral

Durante las entrevistas desarrolladas, se informó que existían, por parte de los adolescentes, constantes actitudes y conductas de hostilidad y agresión entre pares y hacia los funcionarios, sobrepasando constantemente los límites corporales, así como la intimidad y el consentimiento. Lo anterior, habiendo ocurrido incluso situaciones de agresiones sexuales entre pares.

En este sentido, es clave incorporar, de manera transversal en la Residencia, educación en género y salud sexual integral dirigido a los adolescentes y también a los funcionarios, atendiendo con particularidad la etapa del desarrollo en la que se encuentran, es decir, la adolescencia, así como elementos propios de sus experiencias y trayectorias vitales. Es primordial fortalecer el

²⁰ Revista de Psicología. Haz, Bilbao, & Canales, 2012

²¹ 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.

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

²³ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. (2010). N° 71.



trabajo en problematización y deconstrucción de estereotipos de género, disminución e interrupción del uso de la violencia y de las trasgresiones en la esfera de la sexualidad, entre otras.

Otra situación que preocupó a la Defensoría de la Niñez, es que había un adolescente en la Residencia con una infección de transmisión sexual (en adelante ITS), la que no estaría siendo tratada por el COSAM debido a que el adolescente no quería recibir tratamiento alguno, ni hacerse exámenes respecto de ella, a pesar de los esfuerzos que desarrollaron desde la dupla psicosocial.

Ligado a lo anterior, la CDN reconoce el derecho *“al disfrute del más alto nivel posible de salud”*²⁴, derecho que incorpora a las prestaciones en salud sexual y salud reproductiva, y del mismo modo, se consagra en el artículo 34 que *“Los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abuso sexuales”*.

En este sentido, el Comité a través de la Observación General N° 20 *“insta a los Estados a que adopten políticas de salud sexual y reproductiva para los adolescentes que sean amplias, incluyan una perspectiva de género, sean receptivas a las cuestiones relativas a la sexualidad y subraya que el acceso desigual de los adolescentes a la información, los productos básicos y los servicios equivale a discriminación”*²⁵. Además, señala que, *“Todos los adolescentes deben poder acceder a servicios, información y educación en materia de salud sexual y reproductiva, en línea o presenciales, gratuitos, confidenciales, adaptados a sus necesidades y no discriminatorios, que deben cubrir, entre otros asuntos, la planificación familiar, los métodos anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia, la prevención, la atención y el tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual, el asesoramiento, la atención antes de la concepción, los servicios de salud materna y la higiene menstrual”*²⁶.

Cabe hacer presente, que el Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo (2013)²⁷ reconoce los derechos sexuales y reproductivos como derechos humanos, y se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible²⁸, dentro de los cuales se definen los desafíos para avanzar en salud sexual y salud reproductiva.

²⁴ Convención de los Derechos del Niño, Art. 24

²⁵ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (2009). Observación general núm. 20 “sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales”. Párr. 29.

²⁶ Comité de los Derechos del Niño. (2016). Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 59.

²⁷ Consenso de Montevideo sobre población y desarrollo. CEPAL 2013

²⁸ Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. CEPAL. 2015



x) Desconocimiento de la actualización del Protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales

Según lo señalado por los funcionarios, los días 05 y 06 de febrero del 2022, ante desregulaciones conductuales y emocionales de un adolescente, se llamó a Carabineros de Chile. Lo anterior se encuentra en discordancia con lo establecido en el Memorándum N°217, de fecha 29 de marzo de 2021, que modifica el protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales y el Memorándum N°77 del Servicio Nacional de Menores.

En este sentido, de acuerdo a lo instruido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y solicitado mediante Memorándum N°60 a la Directora Nacional del Servicio, se establece ***“no recurrir a Carabineros ante eventuales desajustes emocionales y/o conductuales y solo llamar al dispositivo de salud correspondiente, salvo que se trate de delitos flagrantes”***.

xi) Incumplimiento de Protocolo Covid-19

En la realización de la visita se pudo apreciar, en términos generales que, si bien se tomó la temperatura y le pidieron los datos de identificación del equipo de profesionales visitantes, no se aplicó completamente el protocolo Covid-19 establecido para las residencias de protección. En este sentido, no se disponía de alcohol gel al ingreso de la vivienda ni se observó dentro de esta, en lugares visibles y accesible al público. Ligado a lo anterior, tampoco se facilitó al equipo el lavado de manos a su ingreso.

En esta línea, el último *“Protocolo de actuación frente a alerta sanitaria por coronavirus Covid-19 en la oferta programática de administración directa y de organismos colaboradores (programas ambulatorios y cuidado alternativo)”*²⁹, establece que *“se mantienen y refuerzan las medidas de autocuidado como exigencia de uso de mascarilla y distancia física, y se refuerza el llamado a mantener medidas como el lavado de manos, la ventilación de espacios y la responsabilidad individual de testarnos y aislarnos oportunamente ante la presencia de síntomas o sospecha de contagio. En ese contexto, es necesario que todas las modalidades que integran la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, desarrollen las acciones de intervención correspondientes a la atención individual, con las familias o personas relacionadas y redes del intersector a nivel local y organizaciones de la comunidad que resulten pertinentes, de manera presencial, al tratarse de servicios esenciales para los fines de este Servicio, lo que exige el respeto cabal y permanente a todas las medidas de prevención del contagio y utilización*

²⁹ Servicio de Protección Especializada. “Protocolo de actuación frente a alerta sanitaria por coronavirus Covid-19 en la oferta programática de administración directa y de organismos colaboradores (programas ambulatorios y cuidado alternativo)”. Año. 2022. Pág. 4.



*de los elementos de protección personal, ya ampliamente conocidos e incorporados por la población del país (uso de mascarillas certificadas, lavado de las manos, distanciamiento entre personas, ventilación y desinfección de los espacios, uso individual de utensilios de trabajo o alimentación u otros)*³⁰.

xii) Obstáculos en la relación con el intersector en salud

Durante las entrevistas sostenidas, los funcionarios dieron cuenta que tuvieron una serie de dificultades con el intersector, especialmente en el ámbito de salud. Uno de los principales problemas que enfrentan es cuando llaman a una ambulancia ante una situación de grave desajuste emocional y/o conductual, según lo establecido en el respectivo protocolo, instancias en que generalmente la ambulancia no acude a la Residencia o lo hace con gran retraso, cuando ya no se requiere de su intervención.

Además, en materia de salud mental, refieren ausencia de psicólogos en el COSAM correspondiente, por lo cual los adolescentes se encuentran solamente con control de atención psiquiátrica cubierta para sus tratamientos farmacológicos. Esta situación es de la mayor gravedad atendidas las graves problemáticas de salud mental que la mayoría de los adolescentes presenta.

En este sentido cabe destacar que se encuentran en una situación de gran fragilidad en términos de salud mental, requiriendo de procesos de intervención clínica y psicoterapéutica especializadas que les permitan recuperarse. Cabe señalar que hay adolescentes con trastornos severos, incluyendo una posible esquizofrenia, sin adecuada adherencia a tratamiento farmacológico, con consumo, auto y hetero agresiones, autolesiones, entre otros, y que requirieron internaciones en unidades psiquiátricas.

Agregaron que tuvieron gran dificultad para hospitalizaciones pese a contar con órdenes judiciales que lo decretan, y de igual forma, nula respuesta al apoyo que se habría solicitado respecto a la incorporación de personal 24/7 para los adolescentes, [REDACTED] y [REDACTED], las que nunca prosperaron, y que, hasta la visita, no habían sido respondidas por el Servicio de Protección Especializada.

Es urgente que se pueda dar respuesta a las necesidades de salud integral de los adolescentes, y especialmente de salud mental, disponiendo de los recursos y acciones necesarias para ello, garantizando su acceso a servicios de salud mediante todos los medios disponibles para ello. Instar a los actores pertinentes a dar respuesta a sus obligaciones.

³⁰ Ibid. Pág. 4.



xiii) Rezago escolar

Durante las entrevistas reparó que los funcionarios mencionaron la preocupación que tenían respecto de la educación de los adolescentes puesto que durante la pandemia ha sido complejo motivarlos para que pudiesen conectarse a las clases virtuales.

Además, señalaron que la mayoría de los adolescentes tienen por lo bajo 2 años de rezago escolar, salvo dos adolescentes, que estaban mucho más atrás que sus pares, estos son, [REDACTED] y [REDACTED] profundizar en el ámbito educacional de los adolescentes, el director subrogante señaló que, a su juicio, en atención a las particularidades y características de los adolescentes que habitan la Residencia, se requería de mayor acompañamiento técnico y profesional para que se pueda llevar a cabo de manera exitosa. En este sentido, precisó que la totalidad de los adolescentes cuenta con lectoescritura adecuada. Además, en la Residencia no tenían un espacio físico de estudio y, la sala de computación no se encontraba habilitada. Debido a esto, el acceso libre a material físico bibliográfico era escaso.

A su vez, cabe recordar el deber del Estado promover que cada adolescente pueda ejercer su derecho a la educación, reconocido en el artículo 28 de la CDN. Para ello, el Servicio de Protección Especializada, deberá privilegiar la inclusión en espacios escolares, o bien, promoverse la preparación y rendición de exámenes libres para la nivelación de estudios, en aquellos casos donde el alto rezago escolar imposibilite su inclusión inmediata, aún más considerando las situaciones particulares de cada adolescente de la Residencia.

El Comité, a través de la Observación General N°20, señala que *“La garantía del derecho a la educación y la formación universal, inclusiva y de calidad es la política de inversión más importante que pueden hacer los Estados para garantizar el desarrollo inmediato y a largo plazo de los adolescentes”*³¹. Además, *“alienta a los Estados a que introduzcan ampliamente la educación secundaria para todos como cuestión de urgencia y a hacer la enseñanza superior accesible para todos sobre la base de la capacidad por cuantos medios sean apropiados”*³².

Sumado a lo anterior, los funcionarios informaron su preocupación respecto a la forma de garantizar las matrículas de los adolescentes en colegios cercanos al lugar donde residan, debido a la información de una salida intempestiva de los adolescentes de la Residencia Puma. Es por esto, y conforme a lo establecido por el Comité, *“Los Estados deben adoptar medidas proactivas y*

³¹ Comité de los Derechos del Niño. (2016). Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 68.

³² Ibidem.



entender por qué debe inyectarse diariamente medicamentos para sobrellevar los brotes sicóticos. En ese sentido, el Servicio de Protección Especializada tampoco ha entregado orientaciones técnicas a las duplas psicosociales para la búsqueda activa de familiares extensos o adultos de referencia, garantizando su derecho a vivir en familia.

En relación a lo anterior, el Estado de Chile tiene la obligación de informar en un idioma comprensible a conocer sus derechos, conforme a lo señalado en la Convención Trabajadores Migratorios, en específico artículo 33 en concordancia con el artículo 12 de la Convención y Observación General N°22.

Tampoco existirían estrategias de parte del equipo residencial para favorecer la integración de los adolescentes migrantes con sus pares. Por ejemplo: no tuvieron la oportunidad de conocer, escuchar, o aprender de sus costumbres, idioma u otros mientras se encuentra bajo cuidado alternativo residencial, ya sea porque asisten a centros o programas comunitarios u otros actores visitan y llevan estas experiencias hasta la residencia con cierta regularidad, entre otros, lo que se debe a que desde la Residencia se dice que los adolescentes viven como “chilenos” motivo por el que no se ha trabajado su inclusión, aún más tomando en consideración que el adolescente ■■■■ no puede siquiera hablar fluidamente español.

En concordancia con lo anterior, no existe un responsable o facilitador cultural que apoye y acompañe a los adolescentes, y en especial a ■■■■ para conectarlos con sus culturas e incorporarlas a sus cuidados y rutinas diarias en la Residencia.

Además, no se incorporaron en su comunicación o interacción con los adolescentes algunas palabras, objetos, alimentos característicos de su cultura y costumbres familiares, por ejemplo, en vestimenta, juegos, música, etc. Esto iría en concordancia con el artículo 31 de la Convención de Trabajadores Migratorios, y lo señalado en el artículo 8 de la CDN.

Por otra parte, no existe coordinación, derivación o apoyo y orientación para entregar asesoría a la familia de origen del niño en cuanto a regularización de visas o permisos migratorios, protección, representación jurídica o traducción si fuesen necesarios.

Esta situación fue abordada por el Comité mediante la Observación General N°20, señalando que *“A muchos adolescentes migrantes se les deniega el acceso a la educación, la vivienda, la salud, las actividades recreativas, la participación, la protección y la seguridad social. Incluso cuando los derechos a los servicios están protegidos por las leyes y las políticas, los adolescentes pueden enfrentarse a obstáculos administrativos y de otro tipo para tener acceso a esos servicios, entre ellos*

Camagüey. Año 1999. Recurso electrónico extraído e: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02551999000400012



*la solicitud de documentos de identidad o números de seguridad social, procedimientos de determinación de la edad peligrosos e inexactos, obstáculos lingüísticos y financieros, y el riesgo de que el acceso a los servicios se traduzca en la detención o la expulsión. El Comité remite a los Estados partes a sus recomendaciones generales elaboradas en relación con los niños migrantes*³⁶.

Es por lo anterior, que en virtud de las diferentes aristas de interseccionalidades, y la falta de certeza respecto a la situación psicosocial de los adolescentes, se debe tomar en consideración, las distintas Observaciones del Comité, estas son, la Observación General N°6 (2005) sobre el “Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen”³⁷; Observación General N°22 (2017) sobre “Los principios generales relativos a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional”³⁸; y, la Observación general N°23 (2017) sobre “Las obligaciones de los Estados relativas a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional en los países de origen, tránsito, destino y retorno”³⁹.

xv) Falta de personalización de los espacios comunes

Junto a lo anterior, en la visita se pudo observar que no había instancias para la participación y toma de decisiones de los adolescentes en la Residencia, puesto que no tenían asambleas ni espacios de intercambio de opiniones de forma respetuosa. Por ejemplo, se verificó que los adolescentes no tenían un Manual de Convivencia, por lo que este debería ser considerado esencial para el establecimiento de una rutina y márgenes de respeto sobre las cosas que se pueden hacer en ella. Además, sería un espacio de protección para que los adolescentes puedan manifestar su opinión en todo lo que se refiera a temas que ellos viven diariamente, como escuchar música, horarios de llegada y salida de la Residencia, horario en televisión, entre otras.

Al respecto, es menester garantizar el derecho de los adolescentes al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la CDN en su artículo 7, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial. En este contexto es esencial promover y facilitar que los adolescentes conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos

³⁶ Comité de los Derechos del Niño. (2016). Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 76.

³⁷ Comité de los Derechos del Niño. (2017). Observación General N°06. Sobre el Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen

³⁸ Comité de los Derechos del Niño. (2017). Observación general conjunta núm. 3 del Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares y núm. 22 del Comité de los Derechos del Niño sobre los principios generales relativos a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional.

³⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2017). Observación general conjunta núm. 4 del Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares y núm. 23 del Comité de los Derechos del Niño sobre las obligaciones de los Estados relativas a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional en los países de origen, tránsito, destino y retorno.



familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que son fundamentales para recordar, mantener y potenciar sus relaciones.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo adolescente, y es especialmente relevante para quienes fueron 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.

xvi) Falta de mecanismos formales para una participación efectiva

Durante la visita se observó que los distintos espacios comunes de la Residencia no estaban personalizados por y para los adolescentes. La “sala de intervención” solo tenía dos sillas y una mesa. Los demás espacios comunes no tenían elementos personales que hicieran de la Residencia un lugar acogedor e íntimo. Lo anterior se evidencia especialmente en sala de estar, solo tenía sillones y un televisor. No se observaron mayores elementos que dieran cuenta de la individualidad e identidad de cada adolescente, conforme a sus edades, gustos e intereses.

La necesidad de un protocolo de convivencia, destaca aún más teniendo en cuenta que en este ámbito, según se tuvo conocimiento en la visita, se dieron en la Residencia situaciones de acoso, violencia sexual, física y psicológica entre pares, además de agresiones desde los funcionarios(as) hacia los adolescentes.

Lo anterior es clave a la luz del derecho a la participación de los adolescentes –artículo 12 de la CDN⁴⁰ y además principio rector-, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten, lo que además debe estar establecido en la rutina y conocido por quienes los acompañan la mayor parte del día, en particular monitores. En este sentido, la Observación General N°12 del Comité de los Derechos del Niño⁴¹, destaca la importancia de respetar las opiniones, preferencias y sentimientos de los adolescentes, y considerarles miembros y agentes activos en la familia, comunidad y sociedad. Para lo anterior, releva el rol de los adultos en crear oportunidades para que ellas y ellos pueden ejercer su derecho a la participación, adaptándose a sus características y necesidades específicas.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

⁴⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.

⁴¹ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°12. El derecho del niño a ser escuchado, Párr. 13.



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°198/2022, de fecha **24 de marzo de 2022**, dirigido al Servicio de Protección Especializada de la Región Metropolitana; Oficio N°206/2022, de fecha **25 de marzo de 2022**, dirigido al Servicio de Protección Especializada Nacional, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

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

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

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

I) Al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana (Oficio N°198/2022)

1. En cuanto al inadecuado proceso de reconversión del Cread Pudahuel a la Residencia Familiar Puma:

- a. Continuar, con urgencia, participando de la Mesa Residencia Puma, convocada por la Defensoría de la Niñez y, en este marco, disponer de las acciones y recursos necesarios para asegurar que el proceso de mejora de las condiciones de la actual Residencia, y de eventual traslado de los adolescentes a otra(s) residencias se realice adecuadamente, primando su interés superior. En lo anterior es clave fortalecer la comunicación, información y participación de ellos y ellas y de los demás actores involucrados, así como implementar correctamente las orientaciones técnicas del modelo residencial familiar, de acuerdo a las características y necesidades de cada adolescente



- 2. En cuanto a la inadecuada ubicación de la Residencia, y de la infraestructura, equipamiento y mantención del inmueble :**
 - a. Garantizar en el corto plazo, que la(s) próxima(s) residencia(s) a la(s) cual(es) se trasladen los adolescentes, ya sea en conjunto o por separado, cumplan con todas las exigencias y estándares establecidos en las orientaciones técnicas del modelo residencial familiar, especialmente en cuanto a ubicación, infraestructura, equipamiento, mobiliario y mantención, otorgándoles las mayores condiciones de seguridad y dignidad, conforme a sus edades, características y necesidades particulares.
 - b. Asegurar, con urgencia, mientras los adolescentes continúen en la Residencia Puma, que las condiciones de habitabilidad y seguridad de la vivienda sean las adecuadas, especialmente en lo relativo a los problemas de cañerías y agua caliente, así como cualquier otra problemática que se detecte con el transcurso del tiempo. Además, se solicita remitir los verificadores correspondientes.

- 3. En cuanto al consumo problemático de alcohol y drogas:**
 - a. Generar y/o utilizar, con urgencia, instancias, procesos y acciones necesarias para la debida coordinación intersectorial, con la participación activa y directa de la Subsecretaría de la Niñez, para asegurar acceso oportuno y adecuado a tratamientos en salud mental y en consumo problemático de sustancias, ya sea de tipo ambulatorio o residencial/hospitalario para todos los adolescentes de la Residencia que lo requieran. Además, se solicita remitir información respecto de las acciones realizadas, acuerdos y avances en la materia.

- 4. En cuanto a las graves vulneraciones de derechos a los adolescentes de la Residencia:**
 - a. Incorporar, con urgencia, el abordaje integral e interdisciplinar de todas las vulneraciones vividas por los adolescentes durante su permanencia en tanto el Cread Pudahuel como en la Residencia Puma, en sus respectivos planes de intervención individual - considerando en ello su participación directa-, y derivar, si corresponde, a programas o profesionales especializados para su oportuna y debida atención
 - b. Diseñar, con urgencia, estrategias de intervención individual y grupal para abordar la grave violencia entre pares que existe entre los adolescentes de la Residencia, incorporado un enfoque de género interseccional, y poner en práctica acciones para prevenir vulneraciones y favorecer la seguridad, protección y buen trato entre los adolescentes.



- 5. En cuanto a la insuficiente orientación y supervisión técnica del Servicio de Protección Especializada, y de intervención ante situaciones críticas en la Residencia:**
 - a. Fortalecer, con urgencia, la orientación y supervisión técnica a la Residencia Puma, con especial foco en las mejoras urgentes de realizar y en la preparación de los adolescentes y de los funcionarios para el/los traslados. Cabe hacer presente, que el fortalecimiento no puede significar una sobre-intervención hacia la Residencia (principalmente considerando la exposición en la que se ha encontrado los últimos 3 meses), por el contrario, se necesita que el Servicio apoye a los equipos de trabajo y en especial duplas psicosociales, fortaleciendo la comunicación en torno a las necesidades locales de cada Residencia.

- 6. En cuanto a la falta de personal:**
 - a. Elaborar con urgencia, un plan de contingencia para mantener cubiertos todos los turnos y cargos de personal que se encuentran actualmente vacíos, asegurando que todas las licencias médicas prolongadas cuenten con reemplazos de manera oportuna. Además, se debe incorporar en este plan, condiciones laborales que propendan a la estabilidad laboral de los funcionarios, evitando la rotación constante de funcionarios. Además, se solicita remitir los verificadores del plan respectivo.

- 7. En cuanto a la ausencia de planes de inducción, capacitación y formación continua:**
 - a. Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo practicantes, e incorporando la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas, tanto internos como externos a la Residencia. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. Además, se solicita remitir los verificadores del programa de capacitaciones.

- 8. En cuanto a la falta de planes de cuidado de equipos:**
 - a. Ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de cuidado de equipos, de manera periódica y permanente en el tiempo y dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho



programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. Además, se solicita remitir los verificadores del programa anual respectivo.

9. En cuanto a la falta de educación en género y salud sexual integral:

- a. Incorporar, en el corto plazo, de manera transversal en la Residencia, educación sexual integral, dirigido a los adolescentes y también a los funcionarios de la Residencia. Lo anterior, se debe realizar mediante las capacitaciones que se realicen a todos los funcionarios, así como a través de talleres de masculinidades, los que deben ser incorporados dentro de los planes de intervención individual de los adolescentes.
- b. Generar, con urgencia, estrategias con el adolescente con ITS para adhesión a tratamiento, informando los alcances de éste y los efectos que puede significar en su vida.

10. En cuanto al desconocimiento de la actualización del Protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales:

- a. Socializar, con urgencia, con todos los funcionarios de la Residencia Puma la respectiva modificación al protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales, instruyendo su pleno cumplimiento.

11. En cuanto al incumplimiento de Protocolo Covid-19:

- a. Supervisar, con urgencia, que se dispongan de todos los elementos necesarios para una adecuada higiene de los funcionarios, adolescentes y personas externas que ingresen, incluyendo alcohol gel a la vista y accesible, material informativo, mascarillas para recambio, etc.

12. En cuanto a los obstáculos en la relación con el intersector en salud:

- a. Fortalecer, con urgencia, las instancias y acciones de coordinación regional con el Ministerio de Salud, con la participación de la Subsecretaría de la Niñez y del Programa Mi Abogado, para asegurar que todos los adolescentes de la Residencia Puma reciban las evaluaciones y tratamientos ambulatorios y de hospitalización de salud que requieren, y no solo se priorice, sino que se garantice su oportuna y debida atención.
- b. Supervisar y asegurar, a corto plazo, la debida continuidad de las atenciones de salud mental de los adolescentes, tanto psicológica como psiquiátrica, a modo de no alterar



ni interrumpir sus procesos, y generar las debidas actualizaciones diagnósticas y revisión y ajuste de medicamentos y planes de tratamiento.

- c. Supervisar y asegurar, con urgencia, que se incorpore personal 24/7 para los adolescentes [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] en caso de que las duplas psicosociales y el Programa Mi Abogado lo sigan considerando pertinente, independiente de que ya no continuasen en la Residencia Puma.

13. En cuanto al rezago escolar:

- a. Asegurar y supervisar, con urgencia, que los adolescentes de la Residencia Puma se encuentren matriculados en establecimientos educacionales y puedan ejercer plenamente su derecho a la educación, accediendo a material bibliográfico, artículos escolares, computadores/tablets, impresora, y acceso a internet.

14. En cuanto a la falta de un enfoque intercultural:

- a. Orientar técnicamente y supervisar, que la Residencia elabore, en el corto plazo, una estrategia de acompañamiento para favorecer la inclusión de los adolescentes con sus pares e intersector, la que incorpore un facilitador cultural como parte de sus cuidados y rutina diarios en la Residencia, siendo necesario conforme al derecho a ser oído de los adolescentes, y que determine en la dupla psicosocial la labor de coordinar, derivar, apoyar y orientar para realizar búsqueda de familia extensa de los adolescentes.
- b. Orientar técnicamente y supervisar, con urgencia, que se articule, en miras a la integración, las coordinaciones necesarias con el intersector e incorpore dentro del plan de intervención individual del adolescente [REDACTED] el aprendizaje de los idiomas creole y español, para que pueda comunicarse fluidamente con terceros.
- c. Orientar técnicamente y supervisar, con urgencia, que desde la Residencia se verifique la situación de “regularidad” de los adolescentes y sus familias extensas en Chile, para poder ejercer la aplicación de derechos y protección necesaria conforme a sus edades y situaciones migratorias, fortaleciendo la protección, representación jurídica y/o traducción si fuesen necesarios. Ahora bien, en caso de detectarse alguna irregularidad administrativa, es urgente que, desde la Residencia y el Servicio, se comuniquen con las familias y adultos significativos de los adolescentes, para apoyar en la tramitación de residencia en Chile, y de esta forma, asegurar los derechos de los adolescentes a vivir en familia. Además, se solicita remitir información respecto de los avances y situación particular de los adolescentes que se encuentren en esta situación.

15. En cuanto a la falta de personalización de los espacios comunes:



- a. Elaborar, en el corto plazo, un Plan de embellecimiento y de personalización de los espacios de la casa, y poner como principal foco los espacios comunes de ella y el patio exterior de la Residencia, propendiendo a que pueda constituirse como una casa acogedora y familiar, propendiendo a la utilización de afiches, fotos y elementos personales de los adolescentes para su personalización.

16. En cuanto a la falta de mecanismos formales para una participación efectiva:

- a. Elaborar, en el corto plazo, con la participación de los adolescentes, instancias y acciones formales y permanentes de participación para que los adolescentes pueden dar cuenta de opiniones, preferencias, reclamos, sugerencias (por ejemplo, asambleas regulares, buzones, libros, entre otras). En particular, se recomienda poner énfasis en alternativas de participación para adolescentes que no tengan lectoescritura o que tengan barreras idiomáticas.
- b. Elaborar, con urgencia, junto a los adolescentes y funcionarios, un Manual de Convivencia que contemple aspectos rutinarios y reglas mínimas de convivencia que favorezcan el respeto, seguridad, protección y buen trato en la residencia.

Junto a lo anterior, se presentaron nuevas recomendaciones dirigidas exclusivamente al Servicio de Protección Especializada Nacional, las que se detallan a continuación.

II) Al Servicio de Protección Especializada Nacional (Oficio N°206/2022)

1. En cuanto al inadecuado proceso de reconversión del Cread Pudahuel a la Residencia Familiar Puma:

- a. Continuar, con urgencia, participando de la Mesa Nacional de Reconversión, convocada por la Defensoría de la Niñez y, en este marco, disponer de las acciones y recursos necesarios para asegurar que el proceso de reconversión se realice adecuadamente, primando el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. En lo anterior es clave fortalecer la comunicación, información y participación de ellos y ellas y de los demás actores involucrados, así como implementar correctamente las orientaciones técnicas del modelo residencial familiar, de acuerdo a las características y necesidades de cada niño, niña y adolescente.
- b. Fortalecer, con urgencia, los procesos de implementación de las nuevas residencias provenientes de la reconversión del Cread Pudahuel, ejecutando todas las acciones y recursos necesarios para asegurar que el proceso de mejora de las condiciones de vida de los adolescentes que residen/residían en el Cread Pudahuel, asegurando que el



traslado de los adolescentes a otra(s) residencias se realice adecuadamente, primando su interés superior. En lo anterior es clave fortalecer la comunicación, información y participación de ellos y ellas y de los demás actores involucrados, así como implementar correctamente las orientaciones técnicas del modelo residencial familiar, de acuerdo a las características y necesidades de cada adolescente.

2. En cuanto a la inadecuada ubicación de la Residencia, y de la infraestructura, equipamiento y mantención del inmueble:

- a. Garantizar, en el mediano plazo, que todas las residencias familiares cumplan con las exigencias y estándares establecidos en las orientaciones técnicas del modelo residencial familiar, especialmente en cuanto a ubicación, infraestructura, equipamiento, mobiliario y mantención, otorgándole a los niños, niñas y adolescentes las mayores condiciones de seguridad y dignidad, conforme a sus edades, características y necesidades particulares.
- b. Remitir, en el corto plazo, información y verificadores sobre el plan nacional de reconversión de Cread, estado actual del proceso de reconversión a nivel nacional, señalando qué centros continúan en funcionamiento, cuántos niños, niñas y adolescentes estarían residiendo en ellos, cuáles centros serán reconvertidos este año, y cuáles son los lineamientos que permitirán la apertura de las nuevas residencias familiares y en qué zonas geográficas estarán.

3. En cuanto al consumo problemático de alcohol y drogas:

- a. Fortalecer, con urgencia, instancias, procesos y acciones para la debida coordinación intersectorial, con la participación activa y directa de la Subsecretaría de la Niñez, para asegurar acceso oportuno y adecuado a tratamientos en salud mental y en consumo problemático de sustancias, ya sea de tipo ambulatorio o residencial/hospitalario, siempre que un niño, niña o adolescente en el sistema de cuidados alternativos lo requiera.
- b. Remitir, con urgencia, información respecto al estado de compromisos y avances que se observaron en instancias interinstitucionales nacionales y/o regionales en materias de salud mental y consumo problemático de drogas, en las que esté participando el Servicio de Protección Especializada.
- c. Revisar y consensuar, con urgencia, en instancias de coordinación intersectorial, criterios clínicos y técnicos claros para el ingreso de los niños, niñas y adolescentes a tratamientos en salud mental y en consumo problemático de sustancias, ya sea de tipo



ambulatorio o residencial/hospitalario, los que deben siempre garantizar su seguridad y bienestar y responder a su interés superior

4. En cuanto a las graves vulneraciones de derechos a los adolescentes de la Residencia:

- a. Diseñar, con urgencia, estrategias de intervención individual y grupal para abordar la grave violencia entre pares que existe a nivel nacional en residencias de protección, incorporado un enfoque de género interseccional, y que apunten a generar cambios culturales que permitan prevenir estas vulneraciones y favorecer el buen trato entre los niños, niñas y adolescentes.

5. En cuanto al insuficiente orientación y supervisión técnica del Servicio de Protección Especializada, y de intervención ante situaciones críticas en la Residencia:

- a. Fortalecer, con urgencia, la orientación y supervisión técnica a todas las residencias familiares a nivel nacional, con especial foco en la debida implementación de las orientaciones técnicas y la prevención y abordaje oportuno de cualquier situación adversa que pudiera afectar a los niños, niñas y adolescentes. Cabe hacer presente, que el fortalecimiento no puede significar una sobre-intervención hacia las Residencias, por el contrario, se necesita que el Servicio apoye a los equipos de trabajo y en especial duplas psicosociales, fortaleciendo la comunicación en torno a las necesidades locales de cada Residencia

6. En cuanto a la falta de personal:

- a. Fortalecer, con urgencia, los procesos de convocatoria y selección de personal del Servicio de Protección Especializada, a nivel nacional. Ello implica, necesariamente, generar campañas de difusión y motivación, y mejorar las condiciones laborales para todos quienes se desempeñen en cuidado residencial.
- b. Cubrir, con urgencia, con reemplazos las licencias médicas prolongadas que se generen en las residencias de protección, asegurando la cobertura permanente de todos los turnos y cargos del personal.

7. En cuanto a la ausencia de planes de inducción, capacitación y formación continua:

- a. Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, dirigido a todo el personal de las residencias de protección, incluyendo practicantes, e



incorporando la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas, tanto internos como externos a las Residencias. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. Además, se solicita remitir los verificadores del programa de capacitaciones.

8. En cuanto a la falta de planes de cuidado de equipos:

- a. Generar, ejecutar y supervisar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de cuidado de equipos, de manera periódica y permanente en el tiempo y dirigido a todo el personal de las Residencias, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

9. En cuanto a la falta de educación en género y salud sexual integral:

- a. Incorporar, en el corto plazo, perspectiva de género en las orientaciones técnicas de las Residencias de Adolescentes, sean de administradas por el Estado o por Organismos Colaboradores.

10. En cuanto al desconocimiento de la actualización del Protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales:

- a. Socializar con urgencia, con todos los funcionarios de la Red de Residencias de Protección, seas administradas directamente por el Estado o por Organismos Colaboradores, la modificación al protocolo de abordaje frente a desajustes emocionales y conductuales instruyendo su pleno cumplimiento.

11. En cuanto al incumplimiento de Protocolo Covid-19:

- a. Actualizar y supervisar, con urgencia, que actualice el plan de medidas prevención Covid-19 conforme a la última actualización del “Protocolo de actuación frente a alerta sanitaria por coronavirus” del mes de febrero 2022. Además, que se dispongan de todos los elementos necesarios para una adecuada higiene de los funcionarios, adolescentes y personas externas que ingresen, incluyendo alcohol gel a la vista y accesible, material informativo, mascarillas para recambio, etc.



12. En cuanto a los obstáculos en la relación con el intersector en salud:

- a. Fortalecer, con urgencia, las instancias y acciones de coordinación nacional y regional con el Ministerio de Salud, con la participación directa de la Subsecretaría de la Niñez, para asegurar que todos los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, en residencias de protección, reciban las evaluaciones y tratamientos ambulatorios y de hospitalización de salud que requieren, y no solo se priorice, sino que se garantice su oportuna y debida atención.
- b. Coordinar, en el corto plazo, con el Ministerio de Salud, las acciones pertinentes y necesarias para socializar, adecuadamente, el protocolo de actuación respecto a situaciones de crisis y/ conflicto, y coordinar adecuadamente con los Servicios de Salud de Urgencia la prioridad en la presencialidad en los momentos de solicitud de auxilio, al activar dicho protocolo.

13. En cuanto al rezago escolar:

- a. Asegurar, con urgencia, que todos los adolescentes que residan en residencias de protección, sean de administración directa del Estado o de Organismos Colaboradores Acreditados, se encuentren matriculados en establecimientos educacionales y puedan ejercer plenamente su derecho a la educación accediendo a material bibliográfico, artículos escolares, computadores/tablets, impresora, y acceso a internet.

14. En cuanto a la falta de un enfoque intercultural:

- a. Orientar técnicamente y supervisar, que las residencias elaboren, en el corto plazo, una estrategia de acompañamiento para favorecer la inclusión de los niños, niñas y adolescentes migrantes con sus pares e intersector, la que incorpore un facilitador cultural como parte de sus cuidados y rutina diarios en las residencias, siendo necesario conforme al derecho a ser oído de los adolescentes, y que determine en la dupla psicosocial la labor de coordinar, derivar, apoyar y orientar para realizar búsqueda de familia extensa de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que desde las residencias se verifique la situación de “regularidad” de los niños, niñas y adolescentes migrantes y sus familias extensas en Chile, para poder ejercer la aplicación de derechos y protección necesaria conforme a sus edades y situaciones migratorias, fortaleciendo la protección, representación jurídica y/o traducción si fuesen necesarios. Ahora bien, en caso de detectarse alguna irregularidad, es urgente que se inicien los trámites migratorios necesarios para que se obtengan los permisos de residencia respectivos



15. En cuanto a la falta de personalización de los espacios comunes:

- a. Elaborar, en el corto plazo, un Plan de embellecimiento y de personalización de los espacios de la casa, y poner como principal foco los espacios comunes de ella y el patio exterior de la Residencia, propendiendo a que pueda constituirse como una casa acogedora y familiar, propendiendo a la utilización de afiches, fotos y elementos personales de los adolescentes para su personalización.

16. En cuanto a la falta de mecanismos formales para una participación efectiva:

- a. Supervisar y orientar técnicamente, en el corto plazo, que en las residencias haya un Manual de Convivencia que contemple aspectos rutinarios y reglas mínimas de convivencia que favorezcan el respeto, seguridad, protección y buen trato en la residencia, el que haya sido creado por funcionarios junto a los adolescentes.

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.

Como se señaló previamente, una vez terminada la visita, el día 08 de febrero de 2022, conforme a lo establecido en el artículo 4 letra g) de la Ley N°21.067 la Defensoría de la Niñez denunció dos situaciones que podrían ser constitutivas de delito.

En esta línea y considerando la gravedad y urgencia de algunos de los nudos críticos identificados, la Defensoría de la Niñez convocó mediante **Oficio N°109/2022**, de fecha **09 de febrero de 2022**, al Servicio de Protección Especializada, Subsecretaría de la niñez, al Programa Mi Abogado y a UNICEF a una **mesa intersectorial para abordar y resolver, de manera operativa, los aspectos más críticos de la Residencia Puma**, cabe señalar que esta instancia se encuentra actualmente en funcionamiento y sesionó **4 veces hasta la fecha de este informe, estas son: 16 de febrero, 24 de febrero, 10 de marzo y 05 de abril**. La siguiente reunión está citada para el 03 de mayo de 2022.

Asimismo, la Defensoría de la Niñez levantó una Mesa Nacional para revisar el proceso nacional de reconversión de centros masivos a residencias familiares, la que **sesionó 3 veces, estas fueron el 16 de febrero, 03 y 29 de marzo**. Es preciso informar que, en la última sesión, se definió terminar con esta mesa para sumarse al “Comité de Acción por la Niñez”, el que es liderado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, junto a la Subsecretaría de la Niñez, el que inició su trabajo en el día 30 de marzo de 2022.



Sumado a lo anterior, el día 11 de febrero de 2022 conforme a lo establecido en el 4° letra j) de la Ley N°21.067, la Defensoría de la Niñez presentó un informe en calidad de “amicus curiae”, en la acción constitucional de protección (mencionada previamente) a fin de dar a conocer a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, una opinión técnica, comentarios, observaciones y sugerencias sobre las materias relativas a la competencia de la Defensoría de la Niñez.

Finalmente, la Defensoría de la Niñez gestionó diversos requerimientos urgentes asociados a exigir que el intersector de salud cumpla con su obligación legal con los adolescentes de la Residencia Puma.

KTI.

Fecha de publicación web: 07 de abril de 2022.