



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Familiar Macul
Fecha de la visita:	13 y 20 de abril de 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
3. ANTECEDENTES.....	3
4. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
6. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	5
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	9
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	28
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	28

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad en su sentido amplio, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Así también, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar y dar seguimiento al actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo

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



cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN) y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el **“Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento). Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una plena y efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene, como consideración primordial, garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la Residencia Familiar Macul, de Macul, ciudad de Santiago, 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:

f) “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. ANTECEDENTES

No se contaba con antecedentes previos respecto de la Residencia.

4. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez en el ejercicio de las labores que le competen, realizó una visita planificada presencial a la Residencia Familiar de Adolescentes Macul (en adelante Residencia), en virtud de que su apertura se realizó bajo el 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, encontrando en cada visita más de 12 nudos críticos.

Bajo este contexto, la Residencia abrió sus puertas el día 11 de noviembre de 2021 a adolescentes entre 14 y 17 años de género femenino.

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

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

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



En este sentido, la Defensoría de la Niñez agenda la primera visita planificada a la Residencia de forma presencial de acuerdo al Protocolo de Visitas vigente al año 2022.

Tipo de visita		
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Primerá Visita	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> _Reactiva	<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Remota

5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por N°03 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Karla Toro, abogada de la Sede Central.
Profesional 2:	Javiera, Schweitzer, abogada de la Sede Central.
Profesional 3:	Sofía Stutzin, psicóloga de la Sede Central.
Profesional externo:	No aplica.

6. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Familiar para Adolescentes Macul
Nombre de la institución a cargo:	Servicio de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia
Tipo de administración:	Administración Directa de Servicio de Protección Especializada
Modalidad de intervención:	RFA
Población destinataria:	14 a 17 años de población femenina
Director(a):	Eduardo Lagos Ruiz

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

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



El desarrollo de la visita se realizó en 03 etapas consecutivas, a saber: el día 13 de abril de 2022, se hizo ingreso al inmueble por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez a las 09:30 horas, ejecutándose un recorrido por las instalaciones de éste, tanto por sus áreas comunes (comedor, living, cocina, oficina de computación, oficinas, patio y baños) como por espacios privados (dormitorios de las adolescentes). Este recorrido fue guiado por funcionarias de la misma, puesto que el Director de la Residencia se encontraba fuera por asistir a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Durante el transcurso del recorrido visita, las profesionales de la Defensoría de la Niñez, conversaron con las adolescentes residentes, quienes a grandes rasgos **comentaban que les gustaba la Residencia**. Sin embargo, cabe hacer presente que, una vez finalizado el recorrido, se produjo un conflicto entre pares, por lo que, en virtud del interés superior de las adolescentes, las profesionales de la Defensoría de la Niñez se retiraron de la Residencia para que las funcionarias presentes abordasen correctamente la situación.

En consonancia con lo anterior, el día 20 de abril de 2022 la Defensoría de la Niñez continuó con las dos etapas que habían quedado pendientes, a saber, se realizó de forma paralela la entrevista al Director y las entrevistas a las adolescentes. La entrevista al Director fue realizada por dos abogadas del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, las que utilizaron el instrumento ajustado a la Residencia **“Ficha Institucional a Residencias de Protección”**; y la entrevista voluntaria a las adolescentes, fue ejecutada por la psicóloga del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, quien ejecutó 02 entrevistas, utilizando la **“Pauta de Entrevistas a NNA”**, ajustada a la misma.

Respecto a la infraestructura del inmueble, se constató que tenía 02 pisos, los que contaban con cámaras de seguridad en espacios comunes y dormitorios de adolescentes en ambos, ahora bien, se debe señalar que había 01 dormitorio en el primer piso, el que estaba adaptado a criterios de inclusión. A su vez, el inmueble contaba con 02 patios, uno que bordeaba el frontis de la casa con zonas verdes, en el que se observaron algunas bancas de cemento y un pequeño huerto; y, en el fondo del inmueble, se encontraba un patio interno, el que tenía algunos lockers, basureros, mat de yoga, entre otras cosas.

Sin perjuicio de lo anterior, según lo informado por algunas funcionarias y adolescentes presentes, no tendrían agua caliente de forma permanente en los baños del segundo piso, por lo que constantemente calentaban agua en ollas para que se puedan duchar las adolescentes. Este problema se estaría arrastrando desde que se puso en funcionamiento la Residencia.

8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS



A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de las adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y potenciamiento.

i) Buena disposición del equipo directivo y funcionario

La Defensoría de la Niñez destacó la buena recepción y disposición por parte del Director de la Residencia, equipo técnico y todas las funcionarias 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 ejecutadas tanto al Director, funcionarias y O2 adolescentes. Del mismo modo, se valoró la claridad y reflexión que las funcionarias y Director tuvieron al identificar problemáticas y necesidades en el funcionamiento de la Residencia y en el trabajo con las adolescentes, expresando diagnósticos sobre las distintas situaciones que les afectaban y la forma en que lo abordaban como equipo.

Además, se mostró preocupación y afectación por las distintas historias de vida de las adolescentes, expresando su intención y disposición para abordar y resolver los distintos nudos, observándose flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora. También, las adolescentes recalcaron no solo se garantizaba las necesidades básicas de cuidado, alimentación y abrigo, sino que han recibido un cuidado cotidiano por parte de las funcionarias y Director de la Residencia, mediante un buen trato. En esta línea, se observó preocupación por parte de las funcionarias y las adolescentes en cuidar la ambientación de la Residencia.

Sin perjuicio de lo anterior, independiente de la fortaleza en esta materia, se identificó problemas en la entrega de información por parte del equipo Directivo, el que será abordado en el apartado respectivo.

ii) Buena relación con intersector en salud primaria, educación y seguridad

El Director de la Residencia valoró positivamente la relación con el intersector en salud primaria, educación y seguridad pública, puesto que, en general había una buena coordinación con estos servicios.

Respecto del intersector de salud, señaló que todas las adolescentes se encontraban en los dispositivos del COSAM y CESFAM, ambos de la comuna de Macul. Agregó, que en virtud de que en la Residencia había dos casos de consumo problemático de alcohol y drogas, SENDA había entregado programas de auto-regulación del consumo para las adolescentes de la Residencia que no tenían consumo problemático.



Asimismo, en el ámbito educacional señaló que, en el año 2021, todas las adolescentes terminaron su año escolar vía remota en los recintos educacionales de la comuna de Pudahuel. Sin embargo, el inicio escolar del año 2022, significó que todas las adolescentes al momento de la visita, estaban recibiendo educación presencial en las comunas de Macul y La Florida. Ahora bien, el rezago escolar estaba siendo abordado en institutos de dos años en uno para que las adolescentes que tenían rezago escolar, pudiesen nivelarse rápidamente conforme a sus necesidades. Cabe señalar que solo 01 adolescente estaba siendo evaluada para un Programa de Integración Escolar.

En el ámbito de seguridad, el Director señaló que tenían una buena relación con la Comisaría N°46 de Carabineros, puesto que en cada situación que han requerido colaboración por parte de la Institución, ellos han actuado conforme a sus protocolos.

Sin perjuicio de lo anterior, independiente de las fortalezas en estas materias, se identificaron algunos nudos críticos en el ámbito de salud, los que serán abordados en el apartado respectivo.

iii) **Adecuada infraestructura, equipamiento y personalización conforme a Orientaciones Técnicas**

El equipamiento y personalización estaba conforme a lo exigió por las Orientaciones Técnicas de las Residencias Familiares de adolescentes (en adelante Orientaciones Técnicas de RFA), teniendo lo necesario para el cuidado diario de las adolescentes, esto es, mobiliario en buenas condiciones incluyendo todo tipo de vestuario, en muy buenas condiciones, así como existencia de mesa de pin-pong taca-taca, bicicletas, colchonetas y mat de yoga para que las adolescentes hicieran deporte.

La infraestructura del inmueble estaba en buenas condiciones, bien pintado y con adecuada entrada de luz natural y artificial; 01 dormitorio individual en el primer piso, y duales en el segundo piso. **Todos los dormitorios se encontraban personalizados según los gustos de las adolescentes, siendo un espacio muy relevado por ellas en las entrevistas.** Los espacios comunes especialmente cocina, baños, closets, bodegas estaban en buenas condiciones en términos de limpieza, orden y organización. Cabe resaltar que, en las paredes internas de la Residencia, había indicaciones a la vista respecto de rutinas y protocolos de la Residencia.

En materia de salud, había un espacio destinado a la enfermería, la que contaba con una pizarra y el calendario del mes de salud de las adolescentes, frigobar para guardar medicamentos



que lo requirieran, archivadores con información de cada adolescente, un escritorio y una pesa con balanza.

La cocina estaba en un espacio amplio, limpio y ordenado. Según las funcionarias, los electrodomésticos estaban en buen estado, estos eran: microondas, horno eléctrico, y refrigeradores, los que en su interior tenían alimentos bien conservados.

En términos de comunicación y tecnología, las adolescentes contaban con una sala de computación; tenían un televisor en la sala de estar con wifi a disponible, accediendo a plataformas como Netflix, y los canales nacionales, ahora bien, las funcionarias señalaron que las adolescentes no veían muchas noticias, y lo que más veían era Netflix y YouTube.

Sin perjuicio de lo anterior, se identificaron algunos aspectos a mejorar, los que serán abordados en el apartado respectivo.

iv) **Existencia de espacios de participación**

Según lo informado por el Director, las adolescentes participaban de espacios de diálogo dentro de la Residencia, denominados “**círculos de conversación**”. En estos espacios, las adolescentes escogían a 03 delegadas para que las representen en instancias con la dirección y la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializada.

v) **Buena relación entre las adolescentes y las funcionarias**

En las entrevistas realizadas a las adolescentes, señalaron que valoraban mucho el acompañamiento de las funcionarias y el Director en la Residencia cada vez que lo necesitaban, observando la preocupación por su bienestar y tranquilidad. También, indicaron sentirse escuchadas cada vez que emitían alguna opinión, sugerencia o preocupación dentro de la Residencia.

vi) **Participación activa en talleres de recreación**

En la entrevista desarrollada al Director, señaló que las adolescentes tenían talleres de música y pintura conforme a sus intereses, sin embargo, como se indicará posteriormente en el apartado de nudos críticos, las adolescentes tenían intereses deportivos que podrían ser ofrecidos por algunas instituciones cercanas geográficamente a la Residencia.



9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Los nudos y recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: Oficio N°656/2022, de fecha 27 de julio de 2022, dirigido a la **Residencia Familiar Macul**; Oficio N°657/2022, de fecha 27 de julio de 2022, dirigido a **Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana**; Oficio N°688/2022, de fecha 27 de julio de 2022, dirigido a **Servicio de Protección Especializada Nacional**; Oficio N°693/2022, de fecha 29 de julio de 2022, dirigido a la **Municipalidad de Macul**; y Oficio N°978/2022, de fecha 19 de agosto de 2022, dirigido al **Club Social Deportivo Colo-Colo**.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

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

i) Deficiencias en la intervención

El Director constató una serie de elementos que dificultaban la intervención con las adolescentes de la Residencias, tales como, constantes salidas no autorizadas; inadecuado uso de la sala de intervención; sobreintervención en algunos casos; y conflictos entre pares propios de la adolescencia.

Cabe señalar que hay dos elementos esenciales para que la intervención con las adolescentes sea efectiva, esto es, además de la residencialidad emocionalmente segura, según las



Orientaciones Técnicas de las RFA⁴, se requiere un acompañamiento terapéutico a la adolescente y una intervención terapéutica familiar y/o para la vida independiente.

a) Constantes salidas no autorizadas

Los abandonos y las salidas sin retorno, han sido de gran dificultad para la Residencia según lo relatado por el Director, porque si bien, en general conocen el posible paradero de las adolescentes debido a que las duplas psicosociales mantenían contacto con las adolescentes por celular o por medio de sus curadores (quienes le informaban sobre el estado y ubicación de ellas), el Director señaló que se ha vuelto un nudo porque los procesos interventivos se ven interrumpidos y los tiempos de abandonos muchas veces eran largos.

En esta línea, el artículo 6 letra c) de la ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada, señala la obligación legal de *“Realizar un seguimiento personalizado del desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individuales, de la consecución de los objetivos y metas de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio”*.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Fortalecer, con urgencia, el abordaje que realizan las duplas psicosociales en los planes de intervención individual de cada adolescente, incorporando a estas últimas de forma prioritaria en la evaluación de los planes y las necesidades que ellas requieren incorporar para abordar la Residencia para evitar las salidas prolongadas no autorizadas; o en su defecto, mantener la comunicación de forma constante con ellas.
- Revisar, con urgencia, en conjunto con el supervisor técnico del Servicio de Protección Especializada de la Residencia, curadora ad litem (de cada adolescente) y duplas psicosociales de la Residencia.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Ejecutar, con urgencia, un seguimiento personalizado al desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individual de cada adolescente.

b) Ausencia de espacios habilitados y destinados al desarrollo integral de las adolescentes en la residencia

⁴ SENAME. Orientaciones Técnicas de RFA.



Durante el recorrido de la visita realizada, las funcionarias señalaron que cuando se entregó el inmueble, la sala que estaba destinada a la intervención se utilizó como bodega debido a que no tenían espacio suficiente para el almacenamiento. De esta manera, las adolescentes no han hecho uso de la sala de intervención desde la apertura de la Residencia, debiendo utilizar espacios comunes como “la sala de computación” o “living” para poder ejecutar el plan de intervención individual.

Es menester señalar que la ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada, establece en sus artículos 21 y siguientes, el deber de atención especializada que debe establecerse por parte de éste, y el deber de ejecución por parte de la Residencia. Por lo tanto, es urgente que, para la realización efectiva del plan de intervención individual, señalado en el artículo 22 de la misma ley)⁵, se pueda contar con una sala destinado para su ejecución por parte de los profesionales y las adolescentes de la Residencia.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que se destine presupuesto destinado para la creación o compra de un espacio físico dentro o fuera de la Residencia destinado al almacenaje de ésta, y así, poner a disposición la sala de intervención que actualmente se está usando para fines distintos.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Disponer, con urgencia, presupuesto destinado para la creación o compra de un espacio físico dentro o fuera de la Residencia destinado al almacenaje de ésta, y de esta manera, poner a disposición la sala de intervención que actualmente se está usando para fines distintos.

- c) **Insuficiente oferta y acceso, oportuno y pertinente, y coordinación intersectorial para prestaciones requeridas por las adolescentes, en materia de consumo problemático de alcohol y/o drogas**

⁵ Ley N°21.302. Servicio de Protección Especializada. Artículo 22: “La determinación individualizada de lo que cada niño, niña o adolescente requiere en corto, mediano y largo plazo para la restitución de sus derechos y la reparación de las vulneraciones, atendiendo a la oferta programática existente. Toda acción del plan estará plenamente fundada y motivada conforme al diagnóstico realizado”.



Según lo informado por el Director, las adolescentes que tenían consumo de drogas y alcohol estaban en programas/tratamientos de consumo de auto-control de SENDA, entregándoles herramientas para que autorregulasen su consumo, lo que a juicio del Director de la Residencia, había funcionado bien, observándose a juicio del Director un consumo de bajo riesgo. Ahora bien, había dos situaciones críticas en términos de consumo.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Remitir, con urgencia, información respecto de las adolescentes informadas.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Gestionar, con urgencia, en conjunto con la dupla profesional de la Residencia y Programa Mi abogado -siempre y cuando sea pertinente y no se haya gestionado por parte del Servicio previamente- el ingreso de la adolescente.

d) Deficiencias en la intervención y trabajo de la residencia con las familias y figuras significativas de las adolescentes

Según lo relatado por el Director y otras funcionarias, la principal dificultad que han tenido en la intervención terapéutica familiar, ha sido la baja adherencia de las familias en las dinámicas destinadas a fortalecer las competencias requeridas para recuperar el cuidado personal de las adolescentes como también para mantener el vínculo familiar en aquellos casos en que la solución apunte al fortalecimiento y preparación para la vida independiente. Ejemplo de ello, es que solo habría dos adolescentes que estarían teniendo vinculación con su familia y personas significativas, y el resto de adolescentes se encontrarían en completo abandono.

Es menester señalar que esta situación complejiza lo establecido en las Orientaciones Técnicas de las RFA, en las que se señala expresamente que, desde *el enfoque de derechos*, “es prioritario para fortalecer las habilidades parentales, reconstruir la historia familiar, identificar factores que ponen en riesgo la protección y bienestar del adolescente, de manera de generar los mecanismos para superarlos o al menos para mitigar su efecto”⁶. Para ello se señala expresamente que “debe favorecer que se desarrollen encuentros con la mayor frecuencia posible, que la familia o adultos relacionados participen en espacios cotidianos del adolescente y –en tanto sea beneficioso

⁶ SENAME. Orientaciones Técnicas de RFA. Pág. 22.



para él/ella— que el adolescente participe en instancias de la familia, como celebraciones o festividades”.

Lo anterior, va en el mismo sentido de lo exigido en la Ley N°21.430 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral, puesto que señala en su artículo 9 *“Fortalecimiento del rol protector de la familia”*, y artículo 27, *el que señala el “derecho a vivir en familia”*.

Por lo anterior, al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Orientar técnicamente, con urgencia, a la Residencia, y en particular, a las duplas psicosociales para abordar la débil intervención terapéutica familiar, desarrollando alternativas de dinámicas familiares que se puedan desarrollar en cada caso, según lo determine el plan de intervención individual de cada adolescente, conforme a sus necesidades y particularidades del caso, evitando una sobreintervención hacia la adolescente.

ii) Ausencia en la aplicación de los enfoques transversales en derechos humanos, interculturalidad, género e inclusión en discapacidad

En la entrevista realizada al Director, se pudo observar que a nivel general existen esfuerzos por parte del equipo directivo y del resto de las funcionarias en establecer una residencialidad acogedora y cercana con las adolescentes, señalándole los peligros y focos de riesgo a las que se podrían ver expuestas como también la forma en que deberían enfrentarlos. Ahora bien, independiente de las buenas intenciones y acciones particulares que puedan hacer las funcionarias y equipo directivo de la Residencia, esto debe tener en consideración enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad e inclusión.

De esta manera, las Orientaciones Técnicas de las RFA **señalan el enfoque de derechos en el apartado de intervención terapéutica familiar y/o para la vida independiente**, indicando que *“es prioritario realizar todas las acciones necesarias para lograr la reunificación familiar, considerando la realidad particular de cada adolescente con sus referentes familiares o adultos relacionados. Implica desplegar estrategias para fortalecer las habilidades parentales, reconstruir la historia familiar, identificar factores que ponen en riesgo la protección y bienestar del adolescente, de manera de generar los mecanismos para superarlos o al menos para mitigar su efecto.”*



Ahora bien, en materia de género, las Orientaciones Técnicas de las RFA, solo hacen mención a la palabra género respecto de la imposibilidad de discriminar por parte de la Residencia. En específico, señala: *“La atención en la Residencia Familiar no discriminará a los sujetos de atención por su condición étnica, racial, religiosa, de género o de cualquier otro orden, incluyendo a quienes presentan alguna situación de discapacidad”*⁷.

Por su parte, en las Orientaciones Técnicas de las RFA, no se señala inclusión ni interculturalidad. Solo se refiere a inclusión cuando se refiere al acceso en el derecho a la educación. Asimismo, cuando se refiere a materias de interculturalidad, inclusión y género, al apartado anterior, solo lo hace sobre a la imposibilidad que tiene la Residencia Familiar de discriminar a adolescentes por una categoría de circunstancias.

Sin embargo, independiente de la exigua mención que se realiza en las Orientaciones Técnicas de las RFA, las acciones particulares de algunas funcionarias y Director, **no son suficientes para que haya una residencialidad emocionalmente segura y con una intervención familiar y preparación para la vida independiente con enfoque de derechos, por lo que se hace urgente que se desarrollen enfoques transversales en la operabilidad de la Residencia.**

Este nudo es aún más urgente tomando en consideración las graves vulneraciones a las que se han visto expuestas algunas adolescentes, en virtud a delitos de explotación sexual comercial y la trata de personas. Estos delitos requieren de un debido tratamiento y resguardo para las víctimas, poniendo el foco en la reparación del daño y tratamiento respetuoso y cuidadoso a las adolescentes con un enfoque de derechos, género, interculturalidad e inclusión.

Lo anterior, refuerza la importancia de su **incorporación de forma integral en el funcionamiento de la Residencia para que puedan ser 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”**⁸. Sumado a ello, la incorporación de estos enfoques permitiría que, en el desarrollo evolutivo de la adolescencia, ellas pudiesen construir su identidad y elaborar sus proyecciones futuras.

En esta línea, cabe hacer presente que no basta con mencionar y definir los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad e inclusión, sino que se requiere que cada Residencia pueda operacionalizar estos enfoques, orientados por el Servicio de Protección Especializada, conforme a lo señalado en su mandato legal.

⁷ SENAME. Orientaciones Técnicas de RFA. Pág. 27.

⁸ SENAME. Orientaciones Técnicas de RFA. Pág. 5.

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



De esta manera, la ley N°21.430, que incorpora el Sistema de Garantías y Protección integral a la niñez y adolescencia en Chile, señala que:

“Artículo 13: Perspectiva de género. Los órganos del Estado deben introducir la perspectiva de género en el desarrollo, puesta en práctica y evaluación de las medidas que adopten en relación con los niños, niñas y adolescentes, de modo que, en todas las políticas públicas, actuaciones, servicios y programas dirigidos a ese sector poblacional se tome en consideración la variable del género.

Artículo 19.- Principio de inclusión. Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, establecerán las medidas necesarias para facilitar la realización personal y la inclusión social y educativa de todos los niños, niñas y adolescentes y, en especial, de aquellos que por sus circunstancias físicas y psíquicas, o por cualquier otra situación o circunstancia personal, familiar, social o económica, puedan ser susceptibles de recibir un trato discriminatorio.

Se entiende por inclusión toda acción que proporcione la disminución o eliminación de las barreras para el aprendizaje, la participación y la socialización.

Los niños, niñas y adolescentes extranjeros que se encuentren en territorio chileno, con independencia de su situación administrativa, deben disfrutar de los mismos derechos que los niños, niñas y adolescentes nacionales.

Artículo 21.- Principio de intersectorialidad. Para resguardar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes conforme a la presente ley, las instituciones señaladas en los artículos 75 y 77 actuarán de manera organizada y coordinada, en sus ámbitos de competencia y actividades, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”.

De esta manera, cabe hacer presente que en todo el cuerpo legislativo del Sistema de Garantías y Protección Integral incorpora un enfoque de derechos e interculturalidad, reconocidos a raíz del principio de interseccionalidad y en los derechos a garantizar por parte del Estado a los niños, niñas y adolescentes.

Es por lo anterior, que la Defensoría de la Niñez considera que un enfoque de derechos humanos le permitirá a las adolescentes ser sujetos de derechos, conforme lo expresa la Ley



que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral⁹, teniendo libertades y derechos en virtud de las normas internacionales de derechos humanos, así como las obligaciones de los responsables de garantizar que los titulares de derecho disfruten de sus derechos (responsables de dar cumplimiento a sus obligaciones).

En virtud de que el género se refiere a los conceptos creados por la sociedad, mediante los cuales se les atribuyen funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considere apropiados para hombres y mujeres¹⁰. En esta línea, el enfoque de género busca cuestionar estos roles sociales asignados, incorporando enfoques específicos y estratégicos, así como procesos técnicos e institucionales para alcanzar enfrentar la inequidad, desigualdad y los oprobios de género prevalecientes¹¹.

Es por lo anterior, que se requiere que desde un enfoque de género toda relación con las adolescentes de la Residencia, así como de interculturalidad, teniendo en consideración que la en la Residencia hay adolescentes migrantes, las que se relacionan con sus familias y adultos significativos, y pueden seguir ingresando adolescentes en las mismas condiciones, las que podrían requerir que el Servicio de Protección Especializada ponga a disposición un facilitador intercultural para que oriente a la Residencia sobre la forma de aplicar el plan de intervención individual respetando y promoviendo la cultura y la cosmovisión de cada adolescente en la Residencia. Sumado a lo anterior, en aquellos casos en que haya barreras idiomáticas, podrá ser un apoyo en ello.

Finalmente, la inclusión va ligada a un modelo social en que el Estado y sus instituciones deben eliminar las barreras que le impidan a las adolescentes con discapacidad (cualquiera sea) para que se puedan ejercer plenamente sus derechos humanos.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que oriente técnicamente a la Residencia, respecto de la aplicación y efectivización de los enfoques de derechos, género, interculturalidad e inclusividad en materia de adolescentes con discapacidad.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

⁹ BCN. Ley N°21.430. Art. 6.

¹⁰ OMS

¹¹ Marcela Lagarde. 1997. "Cuaderno Género y Feminismo: Desarrollo humano y democracia". Pág. 38

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



- Orientar técnicamente, con urgencia, a la Residencia, sobre la aplicación y efectivización de los enfoques de derechos, género, interculturalidad e inclusividad en materia de adolescentes con discapacidad.

A Servicio de Protección Especializada Nacional, se recomienda:

- Incorporar, en el corto plazo, los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad e inclusión en materia de adolescentes con discapacidad, su definición y formas de operacionalización de estos enfoques en las Orientaciones Técnicas de las RFA.
- Incorporar, en el mediano plazo, la definición del enfoque de derechos humanos, género, interculturalidad e inclusión en materia de adolescentes con discapacidad en las Orientaciones Técnicas de los distintos modelos residenciales en que no hayan sido incorporados hasta la fecha.

iii) Deficiencias en la infraestructura de la Residencia

Ahora bien y teniendo presente que la infraestructura en términos generales fue incorporada dentro de las fortalezas observadas dentro de la Residencia, no es menos cierto que durante el desarrollo de la visita, se informó que desde la apertura de la Residencia, tuvieron problemas con el agua caliente, en específico con las duchas del segundo piso, puesto que no salía agua caliente y las adolescentes para subsanar esta dificultad, calentaban agua en teteras y ollas para ducharse.

Asimismo, se verificó que no había espacio suficiente para que los profesionales de las duplas psicosociales pudiesen trabajar cómodamente, puesto que se encontraban todas/todos en una oficina pequeña, sin resguardar el aforo permitido en ese entonces por el MINSAL (debido a la pandemia Covid-19).

Sumado a ello, y conforme a lo señalado previamente en el aspecto de intervención, no tenían suficiente espacio de almacenamiento, por lo que la bodega que estaban utilizando, correspondía a la sala de intervención.

En materia de higiene, se informó que desde el año pasado había problemas con las cañerías, generándose “rebasamiento” en el patio exterior y malos olores, dañándose el pasto sintético, situación que hasta la visita, no había sido resuelta.

Junto a lo anterior, las Directrices de Cuidado Alternativo (en adelante Directrices) establecen que los adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con

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



requisitos de salud y seguridad¹², 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^{o13}.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que revise la situación de la bomba de agua caliente de la casa, para resolver, en específico la intermitencia del agua caliente del segundo piso, y de esta forma, garantizar que las adolescentes cuenten con agua caliente en los baños.
- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que revise la situación de rebasamiento de agua en el patio exterior.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Revisar, con urgencia, revisar la situación de la bomba de agua caliente de la casa, para resolver, en específico la intermitencia del agua caliente del segundo piso, y de esta forma, garantizar que las adolescentes cuenten con agua caliente en los baños. Además, se solicita remitir verificadores de su ejecución.
- Revisar, la situación higiénica de la casa, en relación al rebasamiento de agua que se desarrolla en el patio exterior de la Residencia. Además, se solicita remitir verificadores de su ejecución.

A Servicio de Protección Especializada Nacional, se recomienda:

- Supervisar, en el corto plazo, la situación higiénica y de bomba de agua caliente en las Residencias Familiares, asegurando que todas cuenten con agua caliente y sin dificultades higiénicas. Además, se solicita remitir información (en caso de que se haya observado a nivel nacional) sobre este nudo crítico en las residencias familiares.

iv) Deficiencias en la oferta y acceso, oportuno y pertinente, y coordinación intersectorial para prestaciones requeridas por las adolescentes en materia de salud mental

¹² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 90.

¹³ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

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



El Director señaló que no había observado dificultades en materia de salud primaria, ahora bien, el principal nudo crítico se encontraba en salud mental, estando asociado directamente con la necesidad de un psiquiatra; cupos en la Unidad de Corta Estadía; y agilizar al SAMU.

De esta manera, si bien el modelo de residencias familiares contempla un psiquiatra por 10 horas¹⁴, desde la Residencia no han visualizado una efectiva disponibilidad por fuera de la entrega de medicamentos, por lo que señalan que es urgente y necesario que las adolescentes tengan consultas al menos cada dos semanas con este profesional para ir revisando sus avances y necesidades particulares. Refirió que las adolescentes tenían acceso a psicólogos en el COSAM de Macul, pero no tenía mayor conocimiento sobre si se encontraban realizando psicoterapia. Ahora bien, cabe destacar que a las adolescentes no les gustaba mucho tener que ir al COSAM y preferirían que las atenciones psicológicas y psiquiátricas se realizaran en la misma Residencia por comodidad.

Además, comentó que, en uno de los desajustes recientes a la visita de la Defensoría de la Niñez, había llamado a SAMU debido a un desajuste emocional importante, y desde salud, le indicaron que entregue “zoplicona” a la adolescente, mientras llegaba la ambulancia, la que llegó casi 03 horas después, cuando la situación ya había sido controlada por las funcionarias. Otro aspecto a considerar en materia de salud mental, es que en razón del consumo de drogas se han desarrollado mayores desajustes emocionales en la Residencia. 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, un acceso rápido a SAMU y el acceso a Corte Estadía de las adolescentes que lo requieran.

El artículo 24 de la CDN señala el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente dispone que *“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”*. Asimismo, la *Observación General N°15 del Comité de los Derechos del Niño, profundiza sobre el resguardo a este derecho.*

En esa línea, el Comité, ha instado a los Estados a *“Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica, incluidas los test y una posible vacuna futura, a tratamientos médicos*

¹⁴ Sename. Orientaciones Técnicas de RFA. Pág. 28.

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



*relacionados con COVID-19 y no relacionados con COVID-19, servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes*¹⁵.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que fortalezca, 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 todas las adolescentes de la Residencia 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.

A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- 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 todas las adolescentes de la Residencia 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.

v) Insuficiente oferta de actividades recreativas, de esparcimiento, juego, ocio y descanso para las adolescentes

El Director señaló en la entrevista que uno de los nudos críticos que en la Residencia observaban era la falta de relación con el intersector en materias de cultura y deporte, aún más, teniendo en consideración que había adolescentes que tenían intereses en la música, deporte y en actividades sociales.

En esta línea, el Director comentó que en materia de participación social y política, las adolescentes de la Residencia habían pedido permiso para ir a una marcha por la diversidad, la que fue autorizada por parte de Dirección, yendo de la Residencia tanto adolescentes como funcionarias y Director. En lo que respecta a la religión, comentó que si bien las adolescentes no decían que fuesen creyentes, les gustaba participar de charlas que realizaba la “Fundación Somos Parte”, en que las adolescentes participaban libremente, sin ser obligatorio para ellas.

¹⁵Comité de los Derechos del Niño. (2020). N°5.

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



En materia de cultura, señaló que las adolescentes tenían intereses en la música, pintura y producción audiovisual, los que hace un tiempo fueron acompañados de unos talleres que habría realizado “Flor de Rap” y la cantante chilena Denise Rosenthal. Agregó que prontamente en la Residencia, realizarían talleres de manicure y canto, puesto que eran de las solicitudes que habían hecho las adolescentes. En torno al deporte, indicó que tenían taller de box, y que prontamente iniciarían talleres de salidas en bicicleta y crossfit.

De esta manera, el Director informó que desde la Residencia observaban muchas habilidades sociales, artísticas y deportivas en las adolescentes, y que cuando estas se han desarrollado, han servido para su estabilidad emocional, fomentándose un buen ambiente en la Residencia.

Es por ello, que en virtud de las cercanías territoriales con el **“Estadio Monumental David Arellano”, del Club Social Deportivo Colo-Colo**, le parece que podría ser de gran utilidad para que las adolescentes participen en actividades deportivas y sociales que le pueda ofrecer el club, en razón de que cuenta con instalaciones deportivas a un par de cuadras de la Residencia, y promovería valores como el trabajo en equipo, constancia y desarrollo personal y colectivo.

Asimismo, señala que, desde la Municipalidad de Macul, se podría trabajar en la oferta de talleres y cursos para adolescentes de la Residencia, asociados a habilidades sociales, culturales, y deportivas en que las adolescentes podrían participar y trabajar activamente en estos, fortaleciendo un aspecto débil que tienen en la Residencia, asociado a las actividades de apresto y capacitación laboral.

La CDN reconoce en el artículo 31 el **derecho al esparcimiento, al juego y a participar en las actividades artísticas y culturales**. En esta misma línea, las Directrices señalan en el N°35 “Las prácticas religiosas y culturales en materia de acogimiento alternativo, incluidas las relativas a las perspectivas de género, se deberían respetar y promover en la medida en que conste que son compatibles con los derechos y el interés superior del niño...”¹⁶, y en el 86 que, *“ los acogedores deberán velar por el respeto del derecho de los niños(...) a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por qué se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él. Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local”*.

De esta manera, la ley N°21.430, que incorpora el Sistema de Garantías y Protección integral a la niñez y adolescencia en Chile, señala en el artículo 14, **la responsabilidad de la administración del Estado en el ámbito de sus competencias** *“tendrán la obligación indelegable de proporcionar,*

¹⁶ N°75,

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



*controlar, evaluar y garantizar los programas públicos destinados a la satisfacción de los derechos del niño, niña o adolescente, sea que los ejecuten por sí mismos o a través de entidades privadas". Este artículo, va de la mano con lo señalado en el artículo 25, en el que se reconoce **el derecho a un nivel de vida, desarrollo y entorno adecuado**, "que le permita su mayor realización física, mental, espiritual, moral, social y cultural posible".*

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Coordinar, con urgencia, con el intersector en materia de deporte y cultura, en específico, con la Municipalidad de Macul y el Club Social Deportivo Colo-Colo, que se puedan garantizar los derechos al descanso, juego, recreación y participación

A Club Social Deportivo Colo-Colo, se solicita tener a bien intervenir en favor de las adolescentes con el objeto de:

- Generar un trabajo en conjunto con la Residencia Familiar Macul, para a través de las acciones e instalaciones que el Club puede brindar, se permita fortalecer y efectivizar el derecho al juego, participación y recreación de las adolescentes residentes de la misma.
- Proponer, mediante una asamblea de socias y socios, propuesta por el Directorio Nacional y Mesa Directiva del Club Social, desarrollar un convenio con el Servicio de Protección Especializada, el que se incorpore que los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, puedan participar, jugar y hacer deporte en las instalaciones del Club Social, fomentando de forma activa su participación a nivel nacional.

A la Municipalidad de Macul:

- Elaborar e incorporar, en el mediano plazo, una programación de cursos y talleres que considere la participación de las adolescentes de la Residencia, en la medida en que las adolescentes quieran participar de estos conforme a sus gustos e intereses.

vi) No hay vehículo institucional o convenio de transporte

El Director señaló su preocupación en torno a la ausencia de un vehículo/transporte institucional de la Residencia, puesto que al no tener un auto disponible para realizar el traslado de adolescentes a servicios de salud, visitar familias o adultos significativos, realizar paseos y

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



actividades recreacionales, entre otros destinos, han debido realizarlo por transporte público, autos particulares de los funcionarios o aplicaciones del celular de transporte, lo que muchas veces no les ha garantizado seguridad para las adolescentes.

Sumado a ello, muchas veces significó mayor demora en los traslados a lugares lejanos de la Residencia. De esta manera, lo anterior produciría atrasos para la atención oportuna y adecuada de situaciones de apremio que afectan a las adolescentes, sobrecargando a los equipos, quienes deben efectuar estas gestiones regularmente. Es por ello, que es importante considerar que, ante cualquier urgencia, las gestiones del equipo quedan sujetas a la disponibilidad del servicio externo y ello incide en la capacidad de dar debida respuesta ante episodios críticos.

Junto a lo anterior, el uso de vehículos mediante servicios de transporte fuera de convenios institucionales podría exponer a las adolescentes en momentos especialmente sensibles y, desde la Residencia, no sería posible exigir garantías mínimas de puntualidad, seguridad y privacidad. Cabe señalar que contar con este vehículo o servicio de transporte permitiría no solo subsanar la necesidad de traslado ante situaciones regulares y críticas de salud, sino también facilitaría la realización de actividades en la comunidad, de visitas domiciliarias por parte de la dupla y de apoyo a las familias y figuras significativas cuando presentan dificultades en los traslados, favoreciendo su participación y asistencia.

Por lo anterior, al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Evaluar, con urgencia, financiar un auto institucional o convenio con alguna institución de transportes que garantice el transporte de adolescentes cuando la Residencia lo requiera.

A Servicio de Protección Especializada Nacional, se recomienda

- Elaborar, en el mediano plazo, un catastro a nivel nacional de las dificultades que han presentado las residencias de protección, asociada a la falta de transporte institucional o convenio con una institución de transportes, con el objetivo de promover un transporte seguro y oportuno para niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado.

vii) Deficiencias en la comunicación, coordinación y aplicación de lineamientos comunes entre actores relevantes del sistema



En el desarrollo con la entrevista, el Director manifestó algunas diferencias que habría tenido con el Programa Mi Abogado en torno al ejercicio de facultades que tendrían ambas instituciones, debido a diferencias de comunicación, como por ejemplo, ir a buscar a las adolescentes a una Comisaría de Carabineros cuando la/el Curador Ad Litem, ha tomado conocimiento de que se encuentra en ella o cuando deben ir a buscarlas a algún lugar cuando han salido sin autorización de la Residencia.

La comunicación entre ambas instituciones es vital para un cuidado adecuado de las adolescentes que se encuentran en la Residencia, motivo por el que cada institución debería revisar conforme a las facultades y obligaciones de cada una de ellas, las acciones que les correspondería ejercer para que éstas se cumplieren.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Coordinar, con urgencia, una reunión con el Programa Mi Abogado para revisar sus facultades y evaluar en conjunto medidas de solución a posibles nudos críticos que hayan observado respecto de éstos.

viii) Deficiencias en la aplicación de los protocolos sanitarios por Covid-19 vigentes en la Residencia

En el inicio de la ejecución de las visitas, tanto en la del 13 como la del 20 de abril de 2022, se apreció que en términos generales que, solo 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. Por ejemplo, no se tomó temperatura, tampoco se dispuso 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.

Así, 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)*”¹⁷, 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.

¹⁷ 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.



En ese contexto, es necesario que todas las modalidades que integran la oferta programática del Servicio Protección Especializada, 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 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)*¹⁸.

A la Residencia, se recomienda:

- Actualizar, 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.

A Servicio de Protección Especializada de la Región Metropolitana, se recomienda:

- Supervisar, con urgencia, que la Residencia 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.

ix) No envío de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez

A pesar de que en la visita ejecutada no se observaron nudos críticos en la entrega de información, posterior a ella, la Defensoría de la Niñez le remitió 04 correos al Director de la Residencia, con fecha 03 de abril, 09 de mayo, 10 de mayo y 09 de junio, todas del año 2022, solicitando información asociada a registros de denuncias, levantamiento de circulares, y elaboración propia de protocolos de la Residencia, los que no fueron respondidos con la información solicitada.

¹⁸ Ibid. Pág. 4.

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



El artículo 4 letra e) de la Ley N° 21.067 que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez dispone que:

“Artículo 4°. Corresponderá especialmente a la Defensoría de los Derechos de la Niñez: e) 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 los niños, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades. Para tales efectos, el requerimiento deberá establecer un plazo razonable para la entrega de la información solicitada, el que no superará los sesenta días corridos.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado, en relación con el artículo 1 del Decreto Ley N° 2.465, son claros al establecer que su Servicio forma parte de la Administración del Estado. De esta manera, la omisión de respuesta por su cartera a los Oficios emitidos por esta institución constituye una transgresión al principio de legalidad previsto por el artículo 6 de la Constitución Política de la República, reiterado por el artículo 2 de la mencionada Ley de Bases, pues el mismo prescribe el deber de los Órganos de la Administración del Estado de someter su acción a la Constitución y a las leyes.

Además, es posible advertir que esta actitud omisiva vulnera los principios de la administración del Estado establecidos en el artículo 3 de la mencionada Ley, que dispone:

“Artículo 3°. La Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal.

La Administración del Estado deberá observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, transparencia y publicidad administrativas, y garantizará la debida autonomía de los grupos intermedios de la sociedad para cumplir sus propios fines específicos, respetando el derecho de las personas para realizar cualquier actividad económica, en conformidad con la Constitución Política y las leyes.”

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



Por su parte, el Comité en la Observación General N°2, señala la importancia del rol de las instituciones autónomas de derechos humanos en la promoción, difusión y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes y, al ratificar el Estado de Chile la Convención sobre los Derechos del Niño, asume la obligación positiva de garantizar la aplicación de los derechos consagrados en dicho instrumento, debiendo establecer facultades que permitan actuar con eficacia en razón de su mandato. Al respecto, el párrafo 9° de la Observación, establece:

“Se deben conferir a las instituciones nacionales las facultades necesarias para que puedan desempeñar su mandato con eficacia, en particular la facultad de oír a toda persona y obtener cualquier información y documento necesario para valorar las situaciones que sean de su competencia. Tales facultades han de comprender la promoción y protección de los derechos de todos los niños que estén bajo la jurisdicción del Estado Parte en relación no sólo con el Estado sino también con todas las entidades públicas y privadas pertinentes”.

Como se advierte, la Ley N° 21.067, que crea la Defensoría de la Niñez, dotó a la institución de facultades concretas que le permiten solicitar información a organismos de la administración del Estado, o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de dichas entidades.

La omisión en la remisión de la información requerida, por parte de la Residencia, impide a la institución tomar conocimiento cabal de hechos que hoy pueden seguir constituyendo una vulneración de los derechos de los niños y niñas afectados, lo que obstaculiza el marco de acción oportuna y eficaz de la Defensoría de la Niñez, institución precisamente creada por el Estado de Chile para protegerles del eventual actuar indebido estatal.

Cabe hacer presente, que la ley N°21.430, que crea el **Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**, señala en el artículo 12, el **Principio de Efectividad de los Derechos**, teniendo el Estado el deber de adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y de cualquier otra índole, para dar efectividad a los derechos reconocidos, siendo una medida urgente para que la **Defensoría de la Niñez, cumpla con su labor de difusión, promoción y protección, regulado en el artículo 75 letra d)** del mismo cuerpo legislativo. Es menester señalar que la entrega de información es urgente para mejorar las condiciones de vida de los adolescentes y jóvenes que se encuentran en el Centro.

A la Residencia, se vuelve a solicitar:

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



- Remitir, con urgencia, el registro de Circulares N°6 y N°154 (desde 14/03/2022) levantadas en los últimos 6 meses.
- Remitir, con urgencia, el registro de denuncias realizadas los últimos 6 meses.
- Remitir, con urgencia, el Protocolo de detección y abordaje de abuso sexual de la Residencia; y el Protocolo de vulneración de derechos.

Además, a la Residencia se solicita:

- Remitir, en el corto plazo, el calendario de capacitaciones del año 2022, que se realizará a los funcionarios de la Residencia.
- Remitir, en el corto plazo, el plan de cuidado de equipos de la Residencia.

A Servicio de Protección Especializada de la Región Metropolitana, se recomienda:

- Supervisar, con urgencia, que la Residencia remita en tiempo y forma los documentos que son solicitados por la Defensoría de la Niñez.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes en la Residencia, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Posterior a la visita, la Defensoría de la Niñez citó al Programa Mi Abogado a una reunión para consultar respecto de la intervención en términos generales y sobre 06 casos en específicos, la que se llevó a cabo el 27 de abril de 2022.

KTI

Fecha de elaboración del informe: julio de 2022