



## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia de Vida Familiar Punta Arenas
Fecha de la visita:	24 de Noviembre de 2021

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3.	SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	4
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIOS.....	5
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	5
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN .....	6
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	10
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	13
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	14

### 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 a **Residencia de Vida Familiar Punta Arenas de la comuna de Punta Arenas**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>1</sup>.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

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



y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>3</sup>.

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

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

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

La Defensoría de la Niñez en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar una visita presencial planificada a la Residencia de Vida Familiar de Punta Arenas de la comuna de Punta Arenas, para verificar las condiciones generales en las que se encontraban los niños y adolescentes que allí residían y visualizar aspectos transversales de la aplicación del nuevo modelo de residencias familiares en territorios y como estos se adaptan a las particularidades de las zonas extremas.

En particular, se trata de una Residencia de población mixta, de administración directa del ex Servicio Nacional de Menores (Sename) y actual Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Servicio de Protección Especializada). Esta Residencia tiene una cobertura regional y cuenta con un cupo máximo de 15 adolescentes, quienes serían derivados a dicha institución en virtud de una medida de protección dictada por Tribunales de Familia o Tribunales de Competencia Común de la región.

En lo referente a la población objetivo al momento de la visita, la Residencia contaba con un cupo efectivo de 07 adolescentes entre los 10 y 17 años, de los cuales, 02 de ellos presentaban

---

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



algún tipo de discapacidad cognitiva la cual transitaba de leve a moderada y O1 con discapacidad mixta motora y cognitiva severa.

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.

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

#### 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:	Fabiola Burgos, asistente social, coordinadora Macrozona Austral.
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central.
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central.
Profesional externa 4:	No aplica

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	RFAT - Residencia Familiar AADD Adolescencia Temprana Punta Arenas.
Nombre del proyecto:	Residencia de Vida Familiar Punta Arenas.
Nombre de la institución a cargo:	Servicio Mejor Niñez.
Tipo de administración:	Administración Directa.
Modalidad de intervención:	RFAT - Residencia Familiar AADD Adolescencia Temprana.
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes
Directora:	Monserrat Millán Perez.

#### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES



El desarrollo de la visita se realizó en 03 etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, el levantamiento de información con personal de la Residencia y entrevistas a adolescentes que se encontraban presentes en la Residencia al momento de la visita.

Así, el equipo visitante hizo un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (como cocina, domo multipropósito, oficinas, comedor, sala de estar, living y patio), y las habitaciones de los adolescentes que residían.

En términos generales, la Residencia se encontraba en un sector urbano de la comuna de Punta Arenas, con acceso a colegios, centros de salud y movilización adecuada lo que permite la conectividad efectiva y el acceso a servicios por parte de los adolescentes usuarios de ella. Junto con ello se destaca que se encuentra emplazada en las dependencias del Instituto del Deporte (IDH) lo que posibilitaba el acceso a espacios deportivos de manera permanente. La casa propiamente tal es una construcción nueva que contaba con varios dormitorios, siendo la mayoría individuales, espacios comunes y patio adecuado para el desarrollo de actividades deportivas y grupales.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIOS

En cuanto al levantamiento de información con el personal, las profesionales visitantes entrevistaron a 02 funcionarios de la Residencia, en razón de que la Directora de la Residencia se encontraba fuera del establecimiento al momento de la visita. En la instancia, se le aplicó a ambos profesionales el instrumento “**Ficha Institucional para Residencias de Protección**”.

A modo general, se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la Residencia y condiciones en la que se encontraban los adolescentes, medidas sanitarias implementadas a propósito del Covid-19, antecedentes sobre vulneraciones de derechos de los que se tuvo noticia, entre otros aspectos.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

En lo relativo a este aspecto se invitó de manera abierta a todos los adolescentes presentes en la Residencia, a través de la invitación efectuada por los profesionales de la misma institución, accediendo 01 adolescente a este espacio de conversación. En dicha instancia se aplicó la “**Pauta de entrevista de NNA**” solicitando además la firma del asentimiento de entrevista el cual fue explicado previamente por la profesional quien aplicó el instrumento.



Cabe destacar que esta instancia de conversación tiene como objetivo conocer la apreciaciones de los propios usuarios respecto a la atención recibida en la Residencia, así como cualquier otra información que pudiese ser significativa para ellos y que deseen manifestar a la Defensoría de la Niñez, ejercicio efectuado en el marco de su derecho a ser oído y a velar por una participación efectiva en los procesos de seguimiento de los cuales son sujetos de derechos por parte de las distintas instituciones con las cuales se relacionan.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los y las adolescentes que se encontraban en la Residencia, por lo que no ameritó la realización de otras acciones, además de los Oficios con recomendaciones remitidos a los órganos correspondientes.

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

### i) Buena disposición del equipo profesional y funcionario ante la visita y entrega de información

Al momento de dar inicio a la visita, se tomó conocimiento de que la Directora tenía un compromiso fuera de la Residencia, motivo por el que el Encargado de Vida Familiar y Asistente Social fueron los encargados de guiar la visita, destacándose su buena disposición, la transparencia y claridad al momento de entregar información requerida así como capacidad autocrítica para reconocer deficiencias en la gestión actual del establecimiento.

En la aplicación de instrumentos de observación y entrevista a los funcionarios se observó flexibilidad y honestidad en cuanto a la información entregada siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de los y las adolescentes que allí residen, reconociendo para ello facilitadoras y obstaculizadores en la gestión de la Residencia a nivel general y particular.

Junto a lo anterior, se valora la disposición de los profesionales de la Residencia para la entrega de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez respecto del establecimiento y



a los y las adolescentes que allí habitan durante la visita, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

**ii) Adecuada infraestructura**

En lo que respecta a la infraestructura, se debe señalar que la Residencia cumplía positivamente en cuanto a ello, señalándose a continuación los aspectos destacados en la visita:

**a. Espacios comunes amplios e iluminados**

La Residencia contaba con espacios amplios e iluminados que permitían la libre circulación de los y las adolescentes según sus necesidades particulares, orientados a una convivencia en base a la integración y no a la segregación de espacios. La iluminación referentemente era natural otorgada por los grandes ventanales de la casa.

**b. Implementación de seguridad y señalética**

El inmueble tenía una seguridad adecuada, destacando el correcto posicionamiento de extintores en áreas comunes y puntos críticos como o eran en el ingreso, comedor, cocina, patio, pasillo de baños y en espacios comunes de dormitorios. Además, la señalética se apreciaba en espacios visibles para todos los moradores de la vivienda.

**c. Patio adecuado para actividades durante todo el año**

La Residencia poseía un patio interior de buen tamaño en relación a la vivienda, el cual estaba cubierto con pasto sintético lo que permitía realizar actividades durante todo el año. En este espacio se apreció una cama elástica y juegos fijos, tales como, el sube y baja.

**d. Domo multiuso y sala de taller**

El inmueble tenía un domo para la realización de actividades o talleres para los adolescentes. También, se evidenció el uso de mesones, sillas, cocinilla e implementos de cocina, los que, de acuerdo al relato de los profesionales, eran utilizados para actividades de cocina con los adolescentes. Estas actividades serían organizadas de acuerdo a malla de talleres de realización voluntaria para los y las adolescentes.

**e. Habitaciones individuales y personalizadas por los adolescentes**



Durante la visita se apreció que las profesionales trabajan de manera diferenciada con dos de los adolescentes en situación de discapacidad en las dependencias de la Residencia, realizando actividades en función de sus intereses y características de acuerdo a la demanda de los mismos. En relación a esto, los profesionales entrevistados señalan que los planes de intervención se realizarían en función de estas características, siendo adecuados a las necesidades de cada niño.

**f. Adaptaciones para personas con discapacidad física**

Se observaron adaptaciones para personas con discapacidad física como rampa en el acceso posterior de la Residencia (patio interior), así mismo en el ingreso se visualizó una rampa móvil que permite ser instalada cuando existe la necesidad de utilizarla.

**iii) Criterios de designación de habitaciones.**

En lo que respecta a la asignación de las habitaciones, se hace presente que la Residencia contaba con un número adecuado de habitaciones de acuerdo a la cantidad de adolescentes presentes, por lo que solo compartían habitaciones por afinidad o requerimiento, más que en función del espacio de la misma. De acuerdo a ello, los profesionales entrevistados señalaron que la asignación de habitaciones se realizaba tomando en consideración la opinión de los adolescentes, requerimientos, las características personales de los mismos, afinidad, vínculos afectivos, relación de parentesco, etc.

Se deja constancia que en las paredes de las habitaciones se apreciaban fotografías, dibujos y elementos de pertenencia de los adolescentes de acuerdo a sus gustos y requerimientos.

**iv) Manejo de administración de medicamentos y registros médicos**

Se observó la existencia de una carpeta con el registro de medicamentos que se administraban a cada uno de los adolescentes, en los que se visualizaba información correspondiente a la hora de administración, medicamento, dosis, observaciones de los efectos de éste e indicaciones del profesional que lo administró. Esta carpeta se encuentra en un mueble cerrado junto con los medicamentos y bajo la responsabilidad de la enfermera que está encargada del área de salud.

**v) Instancias de participación efectiva y libro de reclamos y sugerencias**





De acuerdo a lo observado durante la visita, existirían medios y canales de comunicación efectivos al interior del inmueble marcados por la constante vinculación del equipo de trabajo quienes son los encargados de poder manifestar las necesidades de los adolescentes en cada una de las materias. Se destaca la presencia de un libro de sugerencias y reclamos disponible a todos los adolescentes en el cual cada uno puede anotar sus observaciones, se visualiza que después de cada una de las anotaciones efectuadas por los adolescentes, hay una nota con características de respuesta de parte de la directora en la cual acoge la sugerencia o se le da explicaciones del porqué no se le acoge.

La Residencia elaboró mecanismos inclusivos para personas con discapacidad y en particular, para niños y adolescentes con discapacidad, cumpliendo con el deber de *“respetarse plenamente el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones se tengan debidamente en cuenta de forma adecuada a su desarrollo evolutivo y sobre la base de su acceso a toda la información necesaria”*<sup>4</sup>, lo que también está consagrado en la Convención sobre los derechos del Niño en su artículo 12, el que contempla como una garantía el derecho de todo niño, niña y adolescente a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, debiendo tenerse en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez.<sup>5</sup>

En concordancia con ello, la observación General N°9, establece el derecho al respeto de la opinión del niño, y en particular señala que, *“hay que proporcionar a los niños el modo de comunicación que necesiten para facilitar la expresión de sus opiniones”*.<sup>6</sup>

#### vi) Registros de visitas

La Residencia contaba con un registro de visitas obligatorio para toda persona o institución que fuese a las dependencias. Este registro señala el nombre de la persona, institución, motivo de la visita, hora de ingreso y término, además se detalla si se entrevistó con adolescentes, indicando el nombre de estos. El registro era llenado por el profesional quien se encuentre a cargo de la Residencia.

#### vii) Protocolos COVID 19

Durante la visita se observó la aplicación de los protocolos de prevención del Covid-19, por parte de los funcionarios a las personas que ingresaron a la Residencia. De igual forma en los

---

<sup>4</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, Párr. 6

<sup>5</sup> Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12

<sup>6</sup> Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 32.



muros ésta, se encuentra información relativa al uso de mascarilla, lavado frecuente de manos y normas de convivencia para todo el personal basado en la protección y prevención del contagio de la pandemia.

En las dependencias, había una sala de aislamiento para adolescentes con sospecha de Covid-19, esta habitación contaba con un baño privado, una cama, velador y espacio para almacenar ropa y útiles personales. Se visualizaron implementos para habilitación en las mismas dependencias identificadas para este propósito.

#### **viii) Adecuado servicio de Alimentación**

En cuanto a este aspecto, se observó una correcta mantención de los espacios de alimentación, puesto que había una minuta diaria con indicaciones especiales para los y las adolescentes que lo requiriesen, por ejemplo, alimentos bajos en azúcar. Además, contaba con un inventario y organización de los insumos destinados para ello con su debida organización y etiquetación de fechas de caducidad.

Se destaca el orden y limpieza de dicho espacio a cargo de las manipuladoras de alimentos quienes también portaban medidas higiénicas de seguridad en su vestimenta y contaban con espacios de mudado y limpieza personal destinados adecuadamente dentro de las dependencias de la Residencia.

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

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

#### **i) Aspectos Generales**

En términos generales, las falencias y nudos críticos observados en la visita, obedecían a las adaptaciones de un modelo de cuidado, puesto que los Cread al ser instituciones altamente pobladas de niñas, niños y adolescentes, la mayoría de las intervenciones individuales distaban mucho de las necesidades de ellos y ellas. En este marco luego de la crisis del sistema proteccional residencial, se crearon los modelos de residencias familiares cuya orientación se relaciona con la calidad de las atenciones, la profesionalización de los cuidados, grupos de trabajadores altamente técnicos y con un manejo de situaciones de crisis avanzados, así como con espacios con un alto estándar habitacional y sobre todo dirigidas a un grupos reducido de niños, niñas y adolescentes buscando con ello un sistema que recoja sus características personales y de adapte a ellas de manera asertiva.



## ii) Aspectos Específicos

### a. Falta de programas de cuidado de equipo permanentes

A propósito de la visita realizada, se constató que, si bien el equipo de la Residencia contaba con un plan de autocuidado, éste sufrió retrasos producto de la pandemia y del lento traspaso entre Sename y el Servicio de Protección Especializada. Los funcionarios comentaron que no contaban con directrices claras, teniendo una sensación de inseguridad a la hora de generar instancias de acompañamiento de su trabajo.

Es positiva la generación de un plan de autocuidado, sin embargo, este no tomaba en consideración que el cuidado de personas con aquel nivel de discapacidad, eran altamente dependientes para sus actividades cotidianas. Además, esta labor implicaba una alta carga emocional, la que se podría acrecentar no se cuenta con los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias para ejercerla.

En concordancia con lo anterior, la Observación General N°9 de los niños con discapacidad, establece que, *“En cuanto a los profesionales que trabajan para los niños con discapacidad y con esos niños, los programas de formación deben incluir una educación especial y centrada en los derechos de los niños con discapacidad, requisito previo para la obtención del diploma”*.<sup>7</sup>

Debido a lo anterior, la elaboración del plan de cuidado de equipo debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, por el alto impacto emocional que significa trabajar en intervención en contextos de alta vulnerabilidad, y en particular por las características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado. Es necesario recalcar que este plan no debería incluir jornadas con residentes del Hogar puesto que no se puede distinguir las jornadas de trabajo con el cuidado de equipos de los trabajadores/as que se haga en la misma jornada. La distinción entre cuidado de equipo y autocuidado es fundamental para poder desarrollar un buen plan de cuidado del equipo por las importantes problemáticas a las que se ven enfrentados todos los días.

Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben.

---

<sup>7</sup> Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 27.



### **b. Insuficientes instalaciones de salud**

En la visita se observó que, la Residencia no contaba con un espacio específico destinado a la enfermería, generando dificultades a la hora de atender a las y los adolescentes, aún más, los que se encontraban en situación de discapacidad.

En concordancia con lo anterior, la Observación General N°9, establece en su artículo 14 que, *“La salud y el desarrollo de los adolescentes están fuertemente condicionados por el entorno en que viven. La creación de un entorno seguro y propicio supone abordar las actitudes y actividades tanto del entorno inmediato de los adolescentes -la familia, los otros adolescentes, las escuelas y los servicios- como del entorno más amplio formado por, entre otros elementos, la comunidad, los dirigentes religiosos, los medios de comunicación y las políticas y leyes nacionales y locales.”*<sup>8</sup> Agrega también en el párrafo 114, letra b que, *“Las instalaciones de atención de la salud deben estar en un radio accesible para todos los niños, embarazadas y madres. Puede que la accesibilidad física obligue a prestar un mayor grado de atención a las necesidades de los niños y mujeres con discapacidad.”*<sup>9</sup>

### **c. Insuficiente trabajo de reunificación familiar**

De acuerdo a lo observado en la visita, se señaló como un aspecto a mejorar, el trabajo que desarrollaban los equipos técnicos de la Residencia en cuanto a la reunificación familiar, entendiendo que no se visualizaba en la actualidad, observándose una desvinculación de este proceso y responsabilización de otros agentes intervinientes.

En este sentido, es necesario subrayar que el derecho a vivir en familia no se extingue por encontrarse el niño, niña o adolescente privado del cuidado parental ni por poseer alguna discapacidad, cualquiera sea el nivel de aquella. Por ello, es imprescindible la intervención psicosocial tanto para el y la adolescente como a sus familias, para que puedan ejercer su derecho a vivir en familia y mantener el contacto y el vínculo afectivo con esta.

Por otro lado, el deficiente proceso de intervención con las familias se oponía a los principios que debían guiar el actuar de su institución, específicamente, el de promover la integración familiar del niño o adolescente<sup>10</sup>. De esta manera, los y las adolescentes serían considerados

---

<sup>8</sup> Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 14.

<sup>9</sup> Ibid. Párr. 114, letra b.

<sup>10</sup> Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 2.



como sujetos de derechos, puesto que, *“los adolescentes necesitan que los miembros de su entorno familiar les reconozcan como titulares activos de derecho que tienen capacidad para convertirse en ciudadanos responsables y de pleno derecho cuando se les facilita la orientación y dirección adecuadas.”*<sup>11</sup>

## 12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: **Oficio N°1203/2021**, de fecha **14 de diciembre de 2021**, dirigido al **Servicio de Protección Especializada** en el cual 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) **Oficio N°1203/2021 Servicio Mejor Niñez Magallanes:**

#### 1. **En cuanto a la falta de programas de cuidado de equipo:**

- a) Incorporar, con urgencia y a la brevedad, al Plan de Capacitaciones que se está realizando, que se aborden temáticas sobre discapacidad, infancia y derechos humanos, la prevención y abordaje de desajustes socioemocionales, entre otras.

<sup>11</sup> Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 10.



- b) Elaborar, con urgencia, un plan para atender la salud mental de su personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.

## **2. En cuanto Insuficiencia de instalaciones de salud:**

- a) Coordinar, en el corto plazo, para que la Residencia cuente con un espacio específico de enfermería con los implementos necesarios para desarrollar esta función y de acuerdo a las normativas específicas del Ministerio de Salud al respecto.

## **3. En cuanto al insuficiente trabajo de reunificación familiar:**

- a) Mejorar e incorporar, en el corto plazo, un plan de reunificación familiar, que contemple las características de cada uno de los y las adolescentes que Vivian en la Residencia, acciones de intervención claras, con tiempo y responsables del equipo profesional con las figuras significativas y evaluaciones de las mismas tendientes a evaluar posibilidad de egreso de los referidos con estas figuras. Se hace presente que este trabajo debe ser sistemático, regular y frecuente para entregar una vinculación estable tanto para los grupos o personas identificadas como posibles figuras de egreso como también para los adolescentes.

Este plan es y debe ser responsabilidad del equipo profesional de la Residencia ya que es esta institución quien debe velar en primer lugar por la restitución del derecho a vivir en familia de los y las adolescentes que en ella viven, garantizando el resguardo de los derechos e integridad de los referidos.

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

A la fecha de efectuado el presente informe no se ejecutaron otras gestiones en esta materia.

**FBM**

*Fecha de elaboración de informe final versión web: marzo 2022.*