

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM PER Alta Tierra
Fecha de la visita:	08 de junio 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	7
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES	19
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	19

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 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 REM-PER Alta Tierra, ciudad de Talca, 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 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:

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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

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

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

La Defensoría de la Niñez en abril de 2022, tomó conocimiento sobre hechos preocupantes que se desarrollaban dentro de la Residencia Alta Tierra, los cuales consistían en conflictos entre pares, falta de dotación de personal, inexistente educación sexual integral, deficiente infraestructura y escaso trabajo en intervención. Asimismo, el Programa Mi Abogado informó a la Defensoría de la Niñez sobre algunas dificultades que habrían tenido los adolescentes en el acceso a la unidad hospitalaria de cuidados intensivos del Hospital de Talca.

De esta forma, la Defensoría de la Niñez, para recabar mayores antecedentes, remitió los Oficios **N°290/2022**, de fecha **14 de abril de 2022**, dirigido al Servicio de Protección Especializada; Oficio **N°340/2022**, de fecha **29 de abril de 2022**, dirigido a la Dirección Regional Maule del Servicio de Protección Especializada; y el Oficio **N°341/2022**, de fecha **29 de abril de 2022**, dirigido a la Dirección Regional del Servicio de Salud de la Región del Maule.

4. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez en el ejercicio de las labores que le competen, incorporó la Residencia Alta Tierra a la planificación anual del Mecanismo de Observación y Seguimiento debido a los antecedentes asociados a criterios de criticidad y representatividad definidos institucionalmente para la función de visitas.

De esta manera, se decidió realizar una primera visita a la Residencia, ejecutada el día 08 de junio de 2022 de forma presencial.

Tipo de visita		
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Primeras Visitas	<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 (os) en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Karla Toro, abogada de Sede Central.
Profesional 2:	Raquel Quijada, trabajadora social de Región O'Higgins.
Profesional 3:	Victor Valenzuela, trabajador social de Sede Central.
Profesional externo:	No aplica

6. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Especializada para Mayores
Nombre de la institución a cargo:	Organización No Gubernamental de Desarrollo - Alta Tierra
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	REM PER (Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial).
Población destinataria:	Masculina de 12 a 17 años de edad
Director(a):	Irina Mardones González

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se realizó en 03 etapas consecutivas, a saber: el día 08 de junio de 2022 a las 11:10 horas, se hizo ingreso al inmueble por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, ejecutándose un recorrido por las instalaciones de éste, tanto por sus áreas comunes (comedor, living, cocina, enfermería, oficinas, patio y baños) como por espacios privados

(dormitorios de los adolescentes). Este recorrido fue guiado por la Directora y algunos adolescentes de la misma.

Durante el transcurso del recorrido visita, las (los) profesionales de la Defensoría de la Niñez, conversaron con los adolescentes, quienes a grandes rasgos **iban mostrando la casa, y presentaron a un perrito como el reciente integrante de la Residencia.**

Respecto a la infraestructura del inmueble, se constató que tenía 02 pisos. En el primer piso se encontraban los espacios comunes, baños, enfermería, cocina y algunos dormitorios. En el segundo piso habían dormitorios y baños. La casa contaba con 02 patios, uno delantero y otro trasero. A su vez, el inmueble tenía en el patio trasero áreas verdes y una piscina sin uso.

Después del recorrido, de forma paralela, dos profesionales de la Defensoría de la Niñez, realizaron una entrevista a la Directora de la Residencia, quienes utilizaron el instrumento ajustado a la Residencia **“Ficha Institucional a Residencias de Protección”**; y la entrevista voluntaria a los adolescentes, fue ejecutada por la trabajadora social del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, quien ejecutó 03 entrevistas, utilizando la **“Pauta de Entrevistas a adolescentes”**, ajustada a la misma.

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 los 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 apertura por parte de la Directora de la Residencia, equipo técnico y todas las (los) 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 a la Directora, funcionaria y 03 adolescentes. Del mismo modo, se valoró la claridad de la Directora, al identificar problemáticas y necesidades en el funcionamiento de la Residencia y en el trabajo con los adolescentes, expresando diagnósticos sobre las distintas situaciones que les afectaban y la forma en que lo abordaban como equipo.

Además, se mostró compromiso, preocupación y afectación por las distintas historias de vida de los adolescentes, expresando su intención y disposición para abordar y resolver los distintos nudos, observándose flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora.

ii) Acompañamiento de la Supervisión Técnica a la Dirección

La Directora manifestó que el Servicio de Protección Especializada realizó un traspaso de información cuando ella asumió funciones como Directora, explicándole el funcionamiento del modelo residencial y las labores que debía ejecutar en la Dirección. Reconoció que adquirió herramientas que le fueron muy útiles.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer presente que, dentro del apartado de nudos críticos, se incorporará la **necesidad de formación continua y acompañamiento como parte de la adquisición de herramientas de intervención que han solicitado el resto de las (los) funcionarias (os) de la Residencia.**

iii) Cambio en la Dirección y equipo de funcionarios de la Residencia

La Directora indicó que se incorporó a la Residencia como profesional y posteriormente, asumió la tarea de jefatura, puesto que el director anterior fue apartado de sus labores, una vez que se tomó conocimiento de diversas situaciones de vulneraciones de derechos que se habrían desarrollado dentro de la Residencia. Asimismo, informó que efectuó una primera etapa de encuadre y definición de estructura, la que consistió en realizar modificaciones en la planta de personal, instaló una rutina y definió límites sobre lo permitido en la Residencia (aspectos no habrían existido anteriormente).

Posterior a esa etapa, comenzó a recepcionar develaciones de adolescentes asociadas a situaciones de vulneraciones de derechos que se habría producido en una actividad realizada fuera de la Residencia.

iv) Planificación de una actividad de cuidado de equipo

Durante la entrevista ejecutada, la Directora advirtió que la ONG Alta Tierra coordinó una actividad enfocada en el cuidado de equipos y capacitaciones en las que participarían todas (os) las (os) funcionarias (os) de Residencia, teniendo como propósito *“conocer la historia y el trabajo de la ONG Alta Tierra, logrando identificarse con las motivaciones de la organización para desarrollar un trabajo basado en el respeto y promoción de los derechos de las personas”*. Así, podrían analizar cómo se desarrollaba el trabajo en equipo y la relación con el trato directo hacia los niños, niñas y adolescentes de las residencias de la ONG.

Los objetivos de esta actividad estarían enfocados en potenciar y actualizar prácticas organizacionales en el trabajo con los adolescentes, comprender el rol de cada trabajadora (or) en el desarrollo de la imagen organizacional y desarrollar conceptos en torno a la identidad organizacional.

v) **Promoción de actividades asociadas a los intereses particulares de los adolescentes**

La Directora expresó que las educadores de trato directo (ETD) generaban actividades que les permitía a los adolescentes desarrollarse y satisfacer sus intereses, necesidades y gustos, principalmente aquellas vinculadas al deporte, por lo que se generaban jornadas de deporte para los adolescentes en las tardes.

Añadió, que habría dos adolescentes que participaban en instancias deportivas formales, uno de ellos vivía en la Casa Alba del Club Social Deportivo Colo-Colo,; y otro adolescente tomaba clases en un club de Jiu jitsu en Talca.

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°954/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido al Hospital Regional de Talca **Residencia Familiar Macul**; Oficio N°956/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido a la **Seremi de Salud de la Región del Maule**; Oficio N°957/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido a la **Ilustre Municipalidad de Talca**; Oficio N°958/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido al **Servicio de Protección Especializada Región del Maule**; Oficio N°959/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido a la **ONG Alta Tierra**; y, Oficio N°960/2022, de fecha **14 de octubre de 2022**, dirigido a la **Residencia**.

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

Nudos críticos:

i) Deficiencias en la infraestructura de la Residencia

En cuanto a las características generales del inmueble, éste tenía 02 pisos, un patio delantero y otro trasero; dormitorios distribuidos en el primer y segundo piso; el comedor, living cocina y sala de enfermería se encontraban en espacios determinados del primer piso, bien diferenciados entre ellos. El mobiliario de los espacios comunes y de los dormitorios estaban en general en mal estado. El color y estructura de las paredes estaban desgastadas, había cables eléctricos expuestos sin seguridad dentro de la casa, y tenía baja entrada de luz natural por lo que sin luces prendidas, el interior del inmueble se veía muy oscuro. Cabe hacer presente que el patio trasero era muy amplio, lleno de áreas verdes, las que estaban descuidadas y con una piscina sin uso por la temporada invernal.

Uno de los focos de mayor preocupación por parte del equipo directivo y funcionario, era la escalera interna de la casa, puesto que era un constante foco de peligro al no tener indicaciones mínimas de seguridad y que la misma estructura de esta fuese peligrosa. Así las cosas, la Directora pidió modificar la escalera tanto al Servicio de Protección Especializada como a la ONG Alta Tierra, pero hasta la fecha de la visita no tuvo respuesta.

Los dormitorios de los adolescentes se encontraban distribuidos en ambos pisos del inmueble, en términos generales, se observaron deficiencias en materia de luz natural, limpieza, mobiliario, colores de pintura y elementos de personalización personal del espacio común y privado. Por ejemplo, había un dormitorio con una ventana clausurada por lo que el adolescente que dormía en ese dormitorio, no tenía entrada de luz natural, fuente de aire fresco ni vista hacia fuera de la casa. Respecto de este hecho, la Directora señaló que ésta fue clausurada por seguridad de otro adolescente que antes vivía en la Residencia.

Lo observado no se condice con lo señalado en la Convención sobre los derechos del niño (en adelante la CDN) en el artículo 27 puesto que en éste, se reconoce el derecho de todos los niños, niñas y adolescentes a *“un nivel adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social”*. En este marco, establece que se deben proporcionar las condiciones de vida que sean necesarias para esto, dentro de las cuales está la vivienda.

Por su parte el Comité de las Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General N°4 sobre el “Derecho a vivienda adecuada” establece diversas condiciones sobre *“adecuada”, lo que implica elementos tales como la seguridad de la*

tenencia, disponibilidad de servicios básicos, la asequibilidad, la habitabilidad, la accesibilidad, una ubicación adecuada y la adecuación cultural”⁴.

En materia local, la Ley sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (en adelante Ley de Garantías) establece en el artículo 15 dentro del ámbito de la Protección Social de la Infancia y Adolescencia el deber de este de “*promover el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales*” y por ello el satisfacer las necesidades básicas de vivienda, entre otros elementos, siempre de acuerdo con “*su etapa vital, en caso de que su familia no encuentre en condiciones de proveérselos por sus propios medios*”. Asimismo, esta ley establece que en la elaboración de políticas de vivienda y urbanismo “*se tendrán en consideración las características de los niños, niñas y adolescentes, especialmente en situación de discapacidad, para efectos de promover que disfruten del entorno en condiciones de salud, seguridad y accesibilidad adecuadas*”.

En específico, las Orientaciones Técnicas REM PER, en el apartado de Recursos Materiales, se señala que debe “*...contemplar apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario apropiado, equipamiento informático y otros...*”⁵

Por lo anterior, se recomienda a la ONG Alta Tierra:

- Elaborar, en el mediano plazo, un plan de mejoras a la infraestructura del inmueble, considerando aspectos de mobiliario, higiene, sanitización y embellecimiento de áreas verdes, y en específico, revisión de la infraestructura de la escalera y habilitar la ventana clausurada del dormitorio señalado.

ii) Ocurrencia de situaciones de violencia entre adolescentes y hacia funcionarios

La Directora manifestó su preocupación respecto de diversas situaciones de agresiones que desarrollaron antes de que ella asumiese sus funciones de jefatura, las cuales habría consistido en agresiones físicas, psicológicas y sexuales entre pares. Respecto de esta última, señaló que no se habría levantado alertas ni denuncias por ningún funcionario ni Director de la época. Es por ello, que apenas ella asumió como Directora, al tomar conocimiento de estos hechos, inició un trabajo de encuadre en la Residencia, ejecutando intervenciones y recepcionando develaciones. Cabe precisar, que el plan de trabajo para el encuadre e intervención ejecutado por parte de la Dirección, no se encontraba escriturado ni protocolizado.

Las otras situaciones de agresiones que se produjeron en la Residencia, consistirían en agresiones físicas y psicológicas por parte de los adolescentes a las (os) funcionarias (os). Dn perjuicio de ello, la Directora señaló que estas habrían menguado conforme a los límites que se habrían colocado en las intervenciones que se habrían estado desarrollando en los encuadres de los últimos meses con el cambio de Dirección.

⁴ Naciones Unidas. El Derecho a una vivienda adecuada. Folleto Informativo N°21 (Rev.1) Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_sp.pdf

⁵ Sename. 2019. Orientaciones técnicas REM-PER. Pág. 68.

Ahora bien, la Directora consideraba que ante la nuevas contrataciones de personal, se requería mayores herramientas para poder manejar desajustes conductuales y emocionales por parte de los nuevos profesionales y etd. En razón a la falta de una dupla de profesionales, los adolescentes no estaban recibiendo intervención adecuada porque el proceso de encuadre y establecimiento de límites era lento. Asimismo, alertó la necesidad de contar con programas ambulatorios de reparación frente a maltratos y abuso sexual grave (PRM), señalando que en la red se informó que no había cupo para adolescentes.

La CDN no solo establece el derecho intrínseco de los niños, niñas y adolescentes a la vida, supervivencia y desarrollo⁶, sino también reconoce explícitamente su derecho a ser protegidos “contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”⁷, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes⁸ debiendo el Estado, a través de todas sus instituciones, adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para ello.

Por lo anterior, se recomienda a la Residencia, con urgencia:

- Escriturar, el Plan de acción de encuadre, establecimiento de límites e intervención, de forma clara y precisa, definiendo los responsables de ejecutar cada etapa, los objetivos de los mismos, las necesidades observadas y que deben ser informadas tanto a la ONG Alta Tierra como al Servicio.

Al Servicio de Protección Especializada Región del Maule, se recomienda con urgencia:

- Aumentar, la oferta de programas ambulatorios para que los adolescentes de la Residencia Alta Tierra puedan proteger sus derechos. En específico, se solicita aumentar la red de PRM en la región. Se solicita remitir verificadores.

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

En la entrevista realizada se constató que a nivel general existían esfuerzos por parte de la planta profesional y funcionaria en establecer una relación cercana con los adolescentes. En este proceso, la Directora señaló que “se observaron los focos de riesgo a los que estuvieron expuestos los adolescentes y la forma de enfrentarlos”. Ahora bien, independiente de las buenas intenciones y acciones particulares que puedan hacer las (os) funcionarias (os) de la Residencia, este Plan de

⁶ Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del niño. Art. 6.

⁷ Ibid. Art. 19.

⁸ Ibid. Art. 37.

Acción debe tener en consideración enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad e inclusión.

También, la Directora señaló que *“aunque ella recibió acompañamiento por parte del Servicio de Protección Especializada para el traspaso a su jefatura, su equipo de profesionales y educadores de trato directo (los que en su mayoría eran nuevos) no había recibido un acompañamiento por parte del Servicio de Protección Especializada, que estuviese orientado en la ejecución de sus labores y atención y cuidado de los adolescentes de la Residencia, por el contrario, el acompañamiento del mismo había sido mediante un proceso de acompañamiento en el aprendizaje de herramientas básicas de sistemas informáticos y gestiones con la red, pero ninguna de estas acciones estaban orientadas a desarrollar sus labores cotidianas con enfoques transversales”*.

En esta línea, la Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada, establece en la letra g) del artículo 6, la función de “Otorgar asistencia técnica a los colaboradores acreditados respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, brindándoles información, orientación o capacitación, cuando ello se requiera, o en la medida que se solicite y a ello acceda fundadamente el Servicio, previa evaluación correspondiente (...)”.

Tanto 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; Artículo 19. Principio de inclusión; y, el Artículo 21. Principio de intersectorialidad. De esta manera, en todo el cuerpo legislativo del Sistema de Garantías y Protección Integral se 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 los **adolescentes de la Residencia 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).

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 transversales en el desarrollo y ejecución de las labores cotidianas de las funcionarias (os) de la Residencia.

Al Servicio de Protección Especializada Región Maule, se recomienda:

⁹ BCN. Ley N°21.430. Art. 6.

- Orientar técnicamente, con urgencia, a la Residencia, respecto de la aplicación y efectivización de los enfoques transversales en el desarrollo y ejecución de las labores cotidianas de las funcionarias (os) de la Residencia.

iv) Falta de dotación profesional

En la entrevista ejecutada, la Directora comunicó su preocupación sobre la falta de dotación profesional que tenían en la Residencia. Por ejemplo, recién habían contratado a una profesional recién titulada y sin experiencia en infancia ni en niños y adolescencia bajo cuidado del Estado, por lo que, la Directora además de las labores logísticas y administrativas de su cargo, estaba realizando labores de dupla psicosocial, puesto que hasta esa fecha, ella solo contaba con 1 dupla y había una profesional sin experiencia, por lo que requería acompañamiento continuo.

Ahora bien, esta situación ha impactado en el proceso de encuadre de los adolescentes, puesto que la atención en los procesos de intervención individual y familiar, ha significado una sobrecarga y desgaste adicional a la dupla existente y hacia la misma Directora.

Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante las Directrices) respecto de la calidad de atención del cuidado alternativo prestado, se coloca como principal foco las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores¹⁰; la idoneidad de las (os) profesionales¹¹, los que deben estar acompañados de condiciones laborales, incluida la remuneración, que fomenten al máximo su motivación, satisfacción y continuidad en el trabajo, y por tanto su disposición para cumplir su función de la forma más apropiada y eficaz¹².

Por lo anterior, a la ONG Alta Tierra, se recomienda:

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

Al Servicio de Protección Especializada Región Maule, se recomienda:

- Supervisar, en el corto plazo, que la Residencia cuente con la dotación de personal que requiere, asegurando que todos los turnos y cargos se encuentren cubiertos todos los turnos y cargos de personal que se encuentran vacíos, asegurando que todas las licencias médicas prolongadas cuenten con reemplazos de manera oportuna. Además, se debe

¹⁰ Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párrafo 71.

¹¹ Ibid. Párrafo 113.

¹² Ibid. Párrafo 114.

incorporar en este plan, condiciones laborales que propendan a la estabilidad laboral de los funcionarios, evitando la rotación constante de funcionarios. Se solicita remitir los verificadores del plan respectivo.

v) **Ausencia de formación continua del personal de la Residencia**

La Directora resaltó la necesidad (levantada por la dotación de personal) de fortalecer este aspecto, en virtud de que **no contaban con instancias de capacitación ni formación continua para la adquisición de conocimientos y herramientas que les son clave para sus labores diarias de cuidado**. Especialmente, refirieron en necesitar mayor entrenamiento para el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los adolescentes.

En este sentido, cabe recalcar la relevancia de que toda persona que realice funciones en la Residencia, reciba una completa inducción, participando de manera permanente en distintas instancias que se creen para la capacitación y formación continua, de temáticas tanto transversales como relativas a cada una de sus labores. Esto es esencial para que el personal pueda adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a los adolescentes.

De conformidad con la CDN¹³ y las Directrices¹⁴, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°20 del Comité señala como medidas generales en la letra e) medida general N°37, el *“impartir capacitación sobre la Convención y sus obligaciones conexas a todos los profesionales que trabajen con y para los adolescentes, en particular sobre las competencias necesarias para trabajar con estos de modo conforme a su desarrollo evolutivo”*.

En línea con lo anterior, el Servicio de Protección Especializada debe contar con personal capacitado e idóneo para el ejercicio de sus funciones¹⁵, para lo cual tiene la responsabilidad de desarrollar *“políticas, programas y actividades de capacitación periódica y formación continua, en las que participarán obligatoriamente sus funcionarios y a las que deberá **acceder el personal de los colaboradores acreditados**, en caso de que el Servicio lo estime necesario, con el objeto de mejorar sostenidamente sus habilidades y conocimientos para el desarrollo de las tareas propias del Servicio y los programas que a través de éste se ejecute”*¹⁶. En ambos artículos, la Ley N°20.032 establece

¹³ Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 3.

¹⁴ Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafos 71, 115, 116, 117.

¹⁵ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 54

¹⁶ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 55.

que la obligación de personal cualificado es obligatoria tanto para funcionarias (os) de administración directa como OCAs.

Por lo anterior, a la Residencia se recomienda:

- Solicitar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal de la Residencia. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos a la Residencia-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Se sugiere incorporar capacitación en el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los adolescentes. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

A la ONG Alta Tierra, se recomienda:

- Elaborar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal de la Residencia. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos a la Residencia-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Se sugiere incorporar capacitación en el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los adolescentes. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. Se solicita remitir verificadores.

Al Servicio de Protección Especializada Región Maule, se recomienda:

- Supervisar, en el corto plazo, que la Residencia cuente con un plan semestral o anual de capacitación, dirigido a todo el personal de la Residencia. Debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos a la Residencia-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Se sugiere incorporar capacitación en el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los adolescentes. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. Se solicita remitir verificadores.

vi) Deficiencias en la oferta y acceso, oportuno y pertinente, y coordinación intersectorial para prestaciones requeridas por los adolescentes en materia de salud mental, consumo de drogas y alcohol, recreación y apresto laboral

a) En materia de salud mental

La Directora manifestó su preocupación acerca del acceso a la salud mental de los adolescentes de la Residencia, puesto que habría tenido serias dificultades en la urgencia y en la UCI del Hospital Regional de Talca, puesto que hubo 03 adolescentes que tuvieron serias complicaciones con el Hospital, ya que algunos no fueron atendidos y los que si fueron atendidos por la profesional infanto-juvenil del Hospital de forma discriminatoria, situación que fue alertada y denunciada por la Directora de la Residencia tanto al Hospital como al Programa Mi Abogado.

Asimismo, alertó su preocupación sobre la falta de dispositivos de salud disponibles en la región, por ejemplo, un adolescente requería con urgencia un PES, y no se le entregaron los cuidados post hospitalarios requeridos.

En materia del SAMU, se alertaron dificultades asociadas a la falta de disponibilidad, por lo que, en algunos casos, las funcionarias debieron hacer uso de Uber (siendo muy complejo el traslado de adolescentes con desajustes emocionales y/o conductuales).

La atención en el COSAM se ejecutaba cada dos meses para control de medicamentos con el psiquiatra, pero no observaba un seguimiento en otros ámbitos de la salud integral de los adolescentes, explicitando que, a su juicio, en algunos casos habrían *“diagnósticos deficientes por parte del psiquiatra”*.

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, las Observaciones Generales N°15 y N°20 del Comité de los Derechos del Niño, profundiza sobre el resguardo a este derecho.

A nivel nacional, la Ley N°21.430, sobre Garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia establece, en su artículo 38, que todo niño, niña o adolescente *“tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, y a servicios y procedimientos de medicina preventiva, tratamiento de las enfermedades y rehabilitación de la salud”*. Además, en el mismo artículo, se recalca que *“el Estado debe garantizar progresivamente a todos los niños, niñas y adolescentes acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención, promoción, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud”*, incluida la salud mental, sea en el sistema público o privado.

Por lo anterior, se solicita al Hospital Regional de Talca:

- **Remitir, con urgencia, información sobre denuncias y/o reclamos que se hayan interpuesto contra profesionales y funcionarios del Hospital Regional de Talca, en los últimos 10 meses, por motivo de trato inadecuado o falta de atención a niños y adolescentes en específico de la Residencia Alta Tierra de Talca, y/o en contra de cualquier otro niño, niñas y adolescente de otra Residencia de Protección. En caso de existir tales denuncias y/o reclamos, se solicita remitir verificadores acerca de estas, indicando motivo, fecha y residencia de protección a la que pertenecía el niño, niña y adolescente.**

Se recomienda a la ONG Alta Tierra:

- Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que fortalezca, las instancias y acciones de coordinación regional con el Ministerio de Salud, con la participación de la Subsecretaría de la Niñez y del Programa Mi Abogado, para asegurar que todos los adolescentes de la Residencia reciban el servicio de ambulancia, 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.

Al Servicio de Protección Especializada Región del Maule:

- Coordinar, con urgencia, con la Seremi de Salud de la Región del Maule, Residencia y ONG Alta Tierra, un plan de acción de corto y mediano plazo para asegurar que todos los adolescentes de la Residencia reciban el servicio de ambulancia, 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. Se solicita remitir verificadores.

A la SEREMI de Salud de la Región del Maule:

- Elaborar, con urgencia, un plan de acción de corto y mediano plazo para asegurar que todos los adolescentes de la Residencia reciban el servicio de ambulancia, 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. Se solicita remitir dicho plan.
- Supervisar, con urgencia, denuncias y/o reclamos que se hayan interpuesto contra profesionales y funcionarios del Hospital Regional de Talca, en los últimos 10 meses, por motivo de trato inadecuado o falta de atención a niños y adolescentes en específico de la Residencia Alta Tierra de Talca, y/o en contra de cualquier otro niño, niñas y adolescente de otra Residencia de Protección. En caso de existir tales denuncias y/o reclamos, se solicita remitir verificadores acerca de estas, indicando motivo, fecha y residencia de protección a la que pertenecía el niño, niña y adolescente.

b) En materia de consumo problemático de alcohol y/o drogas

Respecto del consumo de drogas, informó que los adolescentes estaban inscritos en el Programa GAMA de SENDA, todos aquellos adolescentes que tenían consumo de drogas y alcohol, **pero aquellos adolescentes que no tenían consumo, no estaban accediendo a ningún programa de prevención, lo que a su juicio, era complejo por la vulnerabilidad en la que generalmente se encontraban los adolescentes y que ella siempre observaba que estaba el foco de riesgo latente del consumo.**

En línea con lo anterior, el Estado tiene el deber de trabajar tanto por la prevención como la erradicación y/o disminución del consumo de drogas y alcohol, señalando en la Observación General N°20, que *“Los Estados partes tienen la obligación de proteger a los adolescentes contra el uso ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas. También deben garantizar el derecho de los adolescentes a la salud en relación con el uso de esas sustancias, así como del tabaco, el alcohol y los disolventes, y establecer servicios de prevención, reducción de los daños y tratamiento de la dependencia sin discriminación y con una asignación presupuestaria suficiente. Las alternativas a las políticas punitivas o represivas de fiscalización de las drogas en relación con los adolescentes son positivas. Los adolescentes también deben poder obtener información exacta y objetiva sobre la base de pruebas científicas destinada a prevenir y minimizar los daños ocasionados por el consumo de sustancias”*¹⁷.

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

- Coordinar, en el corto plazo, con Senda, la implementación de un programa de prevención de consumo de drogas y alcohol para los adolescentes de la Residencia. Se solicita remitir verificadores. En caso de que este no exista disponibilidad, se solicita levantar la alerta al Senda, y realizar gestiones para su viabilidad. Se solicita remitir verificadores de avances.

c) Insuficiente oferta de actividades recreativas, de esparcimiento, juego, ocio y descanso para los adolescentes

Si bien la Directora señaló que desde la Residencia trabajan en fortalecer las aptitudes y gustos de los adolescentes en el juego y recreación, consideraba que sus esfuerzos no eran suficientes para poder efectivizar el presente derecho, por lo que consideraba importante la necesidad de poder trabajar en la oferta de talleres y cursos para adolescentes de parte de la Municipalidad de Talca. Estos talleres le permitirían desarrollar las habilidades sociales, culturales, y deportivas de los adolescentes. Además, consideraba urgente que se pudiera colaborar en

¹⁷ Comité de los Derechos del Niño. 2016. Observación General N°20. sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, Párr. 64

fortalecer 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...”*, 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, 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 ONG Alta Tierra, se recomienda:

- Coordinar, con urgencia, con el intersector en materia de deporte, cultura y entretención, en específico, con la Municipalidad de Talca para que se puedan garantizar los derechos al descanso, juego, recreación y participación

A la Municipalidad de Talca, se recomienda:

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

d) No hay vehículo institucional o convenio de transporte

La Directora 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, realizar paseos y actividades recreacionales, entre otros destinos, han debido realizarlo mediante aplicaciones de autos (Uber).

Sumado a ello, muchas veces ello significa una mayor demora en los traslados a lugares lejanos de la Residencia. De esta manera, se producirían atrasos para la atención oportuna y adecuada de situaciones que afectan a los adolescentes, sobrecargando a los equipos, quienes deben efectuar estas gestiones regularmente.

Junto a lo anterior, el uso de vehículos mediante servicios de transporte fuera de convenios institucionales podría exponer a los 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 facilitar 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, a la ONG Alta Tierra, se recomienda:

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

Al Servicio de Protección Especializada Región Maule, se recomienda:

- Supervisar, en el mediano plazo, que la ONG Alta Tierra elabore un plan de financiamiento de un auto institucional o convenio con alguna institución de transportes que garantice el transporte de adolescentes cuando la Residencia lo requiera

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los 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

A la fecha del informe no se efectuaron otras acciones, adicionales a las recomendaciones entregadas mediante la remisión del presente informe a los órganos correspondientes, y su respectivo seguimiento.

KTI

Fecha de elaboración del informe: 14 de octubre de 2022