

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



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	REM PER Teniente Hernán Merino Correa
<b>Fecha de la visita:</b>	31 de marzo de 2022

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	3
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
7. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	4
8. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	14
10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	15

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en su sentido amplio<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

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



Para cumplir con sus diversas funciones y facultades a este respecto, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante “Mecanismo de Observación y Seguimiento” o “Mecanismo”), cuyo propósito es consolidarse como un sistema permanente, integral y efectivo para conocer sus condiciones de vida y de cuidado, y velar por su bienestar integral y el pleno ejercicio, goce y protección de sus derechos, de acuerdo a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso, a residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, el presente informe final da cuenta de la visita realizada al **REM PER Teniente Hernán Merino Correa**, ubicado en la comuna y ciudad de **Iquique**, particularmente de las **fortalezas observadas, vulneraciones de derechos de haber sido detectadas y nudos críticos identificados**. Además, en razón de estos últimos, se presentan recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

La realización de las visitas y de sus respectivos informes finales, se enmarca en las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, que indica que le corresponde, especialmente:

*“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”.*

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes<sup>2</sup>; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos<sup>3</sup>; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la

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

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

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



promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes<sup>4</sup>; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad<sup>5</sup>; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>6</sup>.

### 3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La visita a la REM PER Teniente Hernan Merino Correa fue la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez, estando planificada dentro del cronograma anual de visitas, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos.

Al momento de efectuar la visita se tomaron en consideración los diversos antecedentes recibidos relativos a la existencia de importantes nudos críticos, especialmente relacionados a **salidas no autorizadas, salud mental y acceso a programas de tratamiento, deficiencias en dotación de personal, gestión deficiente en materia de niños y adolescentes migrantes, escasa relación con curadores ad litem**, entre otros, lo que jugó un importante papel en la determinación de la realización de la visita.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargada:</b>	<i>Javiera Schweitzer, abogada, sede central de la Defensoría de la Niñez</i>
<b>Profesional 2:</b>	<i>Karla Toro, abogada, sede central de la Defensoría de la Niñez</i>
<b>Profesional 3:</b>	<i>Natalia Cuello, psicóloga, sede regional norte de la Defensoría de la Niñez</i>

### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	<i>Residencia de Protección</i>
<b>Nombre del proyecto:</b>	<i>REM PER Teniente Hernán Merino Correa</i>
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	<i>Fundación Niño y Patria</i>
<b>Tipo de administración:</b>	<i>Organismo Colaborador Acreditado</i>

<sup>4</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

<sup>5</sup> Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

<sup>6</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)
<b>Población destinataria:</b>	<i>Masculino, 6 a 18 años</i>
<b>Director(a):</b>	Claudia Jiménez Carrasco

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en 3 etapas consecutivas, a saber: recorrido por las dependencias del inmueble para lo que se utilizó la ficha de observación; entrevista institucional con la dirección mediante la aplicación de la ficha institucional y entrevistas individuales voluntarias y semiestructuradas con 3 adolescentes, llevadas a cabo por dos profesionales del equipo, de acuerdo a la pauta de entrevista a niños y adolescentes.

### 7. 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 niños, niñas y adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

#### i) Buena disposición y cooperación del equipo residencial y Organismo Colaborador

Se observó una muy buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita de la Defensoría de la Niñez, lo que se vio reflejado en una actitud de constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita.

Durante el recorrido por las instalaciones se constató que en la Residencia estaba presente parte del equipo directivo de la Fundación Niño y Patria, quienes de igual forma manifestaron su intención de colaborar en todo cuánto resultara pertinente, no sólo para la ejecución de la visita, sino también en torno a la mejora de nudos críticos que se identificaran por parte de la Defensoría de la Niñez, siendo claros en el compromiso de la Fundación con este objetivo. Esta apertura se corroboró igualmente de forma posterior a la visita, ya que se requirieron antecedentes concretos mediante correo electrónico, los que se lograron obtener en primera instancia.

#### ii) Existencia de elementos de seguridad y emergencia

Durante el desarrollo del recorrido por las dependencias de la Residencia fue posible corroborar que contaba con un plan de seguridad y emergencias correctamente implementado, con zonas de seguridad demarcadas y flujos claros de acción, entre otros. Este plan de seguridad, según se informó por la Dirección de la Residencia, había sido debidamente visado por el

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



prevencionista de riesgos de la Fundación Niño y Patria, observándose la versión actualizada al 2022 en exhibición, impresa y en fundas plásticas dispuestas en las paredes del inmueble.

Además de ello, se tomó conocimiento de que la Residencia contaba con un generador de electricidad y un tanque de agua independiente, los que tendrían como fin dotar de autonomía a la misma en su funcionamiento en caso de emergencias, en el ámbito de prestaciones básicas, lo que resulta altamente valorable en tanto permite tomar resguardos respecto del bienestar de niños y adolescentes que viven en ella ante contingencias que obstaculicen el correcto funcionamiento de servicios básicos.

### **iii) Debida aplicación de protocolo sanitario**

Al llegar a la Residencia, el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez fue recibido en portería por una funcionaria, quien, tras solicitar información sobre el motivo de la visita, aplicó una pauta epidemiológica, incluyendo toma de temperatura corporal de forma individual.

Adicionalmente, se le entregó a cada una de las profesionales un set de elementos de protección personal constituido por 1 mascarilla KN95, guantes quirúrgicos de látex, pechera plástica, cofia y un par de cubre calzados. Esto último implicaba una medida de seguridad adicional a lo que se exigía en el Protocolo para crisis sanitaria del Servicio Mejor Niñez vigente al momento de ejecutar la visita, por lo que la adopción voluntaria de esta medida por la Residencia se visualizó como una forma de reforzar las medidas de prevención de contagios por COVID 19 y con ello, de proteger de mejor manera la salud e integridad de los niños y adolescentes presentes.

### **iv) Elementos y espacios disponibles para la realización de actividades para niños y adolescentes**

Se constató que, dentro de la Residencia, y de forma contigua a la multiuso o patio, existía una habitación habilitada como gimnasio para el uso de los niños y adolescentes que quisieran utilizarla de forma libre. En ella se observó diferentes implementos y máquinas para realizar ejercicios, especialmente pesas. Durante el curso del recorrido por los distintos espacios del inmueble, se observó a dos adolescentes hacer uso de ella de forma efectiva.

La existencia de este espacio resulta destacable en tanto brinda un espacio destinado a uso exclusivo de niños y adolescentes y fomenta no sólo la realización de actividad física específica, sino que amplía el abanico de actividades que pueden realizar dentro de la Residencia de acuerdo al interés de cada uno.

Asimismo, se observó que en el segundo piso se contaba con una sala multiuso espaciosa, la que era utilizada para la realización de tareas y otras actividades de orden académico, acondicionada para ello en mobiliario y equipamiento, al menos a simple vista, contando con un “rincón de lectura” y estanterías con libros, los que en su mayoría parecían responder a bibliografía

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



requerida en los planes escolares. Además de ello, había varios instrumentos musicales de distinto tipo (guitarras, de percusión, teclado, etc.) dispuestos en una esquina y ordenados alrededor de una repisa.

Finalmente, cabe relevar la existencia de un pequeño huerto ubicado en un pasillo contiguo a la lavandería de la Residencia, la que se había instalado bajo un toldo y estaba constituido por distintas macetas con plantas -tanto ornamentales como comestibles y medicinales- con su debida identificación, las que habían sido plantadas y cuidadas, según indicaron las funcionarias que acompañaron el recorrido, por los niños y adolescentes del REM PER.

### v) Fomento de tenencia responsable de mascotas

Resulta igualmente importante referir que, durante la realización de la visita se constató que en la Residencia habían adoptado una gata, la que se observó en buenas condiciones generales y deambulando por el lugar de forma libre. Esta contaba con cama y elementos propios para su cuidado en un pasillo posterior aledaño a la zona de lavandería y ropería. Además fue posible observar que era querida por algunos de los residentes, en tanto fue posible observar interacciones entre los adolescentes y ella.

Este hecho se levanta como un elemento a destacar en tanto sirve de antecedente y ejemplo para los niños y adolescentes respecto a la importancia de una tenencia responsable de animales, así como permitir, por un lado, un contacto beneficioso con animales en calidad de mascotas, y por otro, brindar elementos positivos en la construcción de un entorno amigable y nutritivo para quienes viven en la residencia.

## 8. 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 a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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

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



Largo Plazo	Dentro de 1 año
-------------	-----------------

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia, se recomienda el Servicio de Protección Especializada, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter de administración delegada que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

### i) Sobrepoblación en relación a las plazas entregadas para el proyecto de cuidado alternativo

El equipo visitante pudo constatar que la Residencia contaba con 20 plazas habilitadas por el Servicio de Protección Especializado, sin embargo, al momento de la visita eran 30 los niños y adolescentes que se encontraban ingresados a la misma. Si bien no todos se encontraban viviendo de forma permanente en la Residencia, -ya sea por encontrarse en acercamiento familiar u otras circunstancias especiales-, la situación resulta contraria a lo que se dispone en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, en tanto en su párrafo 122 indica que *“Los centros de acogimiento residencial deberían ser pequeños y estar organizados en función de los derechos y las necesidades del niño, en un entorno lo más semejante posible al de una familia o un grupo reducido.”*

Los altos ingresos en modalidades residenciales suelen tener un gran impacto en el ejercicio mismo de algunos derechos. De forma ilustrativa resulta pertinente resaltar que en estos contextos muchas veces las labores de cuidado se ven dificultadas, en tanto los equipos residenciales no siempre pueden responder de forma adecuada a los requerimientos que su rol les exige en términos de protección y promoción de los derechos de todos los niños y adolescentes que se encuentran a su cargo. Esto se ve agravado cuando existe personal reducido, resultando imposible gestionar de manera personalizada y efectiva la supervisión y acompañamiento necesario y exigido por la normativa nacional e internacional sobre la materia. Al mismo tiempo, la disposición de los espacios de descanso, en este caso, habitaciones eminentemente compartidas, tiene una incidencia en el goce del derecho a la intimidad<sup>7</sup>.

Lo anterior se opone a parte de los principios del enfoque de derechos del modelo residencial REM-PER, especialmente en lo referente al derecho a la supervivencia y desarrollo contenido en la Convención sobre los derechos del niño, ya que *“implica para la residencia ofrecer a los sujetos de atención condiciones de protección, provisión y cuidados requeridos, de acuerdo a sus necesidades, para su crecimiento y despliegue progresivo de su potencial”*<sup>8</sup>. Este derecho se debe entender desde una óptica amplia, *“como concepto holístico que abarca el desarrollo físico,*

<sup>7</sup> Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, Párr. 88 *“Todos los adultos que tengan niños a su cargo deberían respetar y promover el derecho a la intimidad, que comprende también disponer de medios apropiados para satisfacer sus necesidades sanitarias y de higiene, respetando las diferencias y la interacción entre los géneros, y de un lugar adecuado, seguro y accesible para guardar sus efectos personales”*.

<sup>8</sup> Mejor Niñez, Orientación técnica: Línea de acción Centros Residenciales, modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencia (REM/PER) (2021), pág. 12

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



mental, espiritual, moral, psicológico y social del niño. Las medidas de aplicación deben estar dirigidas a conseguir el desarrollo óptimo de todos los niños”<sup>9</sup>

### ii) Dotación de personal insuficiente y sin formación apropiada

La Residencia no cuenta con suficiente personal para dar respuesta a los requerimientos propios de su dinámica y las características de los niños y adolescentes que en ella viven, en el sentido de garantizar el correcto funcionamiento de la misma en diversos ámbitos, incluyendo el enfoque de derechos propio del modelo REM-PER.

Durante la entrevista institucional, por una parte, se constató una desproporción entre la cantidad de niños y adolescentes ingresados a la Residencia y los/as educadores de trato directo ejerciendo labores, situación que toma especial relevancia dadas las situaciones críticas relatadas durante la misma instancia, relativas a agresiones físicas entre pares y hacia funcionarias. Desde esa óptica, la falta de personal se configura como un importante obstáculo para proveer monitoreo y cuidado de forma efectiva, y que permita no solo advertir la concurrencia de estas situaciones, sino que prevenirlas, abordarlas y brindar el acompañamiento posterior necesario.

Por otro lado, se tomó conocimiento de que una de las duplas psicosociales se encontraba sin ejercer funciones, sin haberse obtenido sus correspondientes reemplazos. Esta situación incide directa y negativamente en la debida implementación y evaluación de los planes de intervención individual de cada niño y adolescente acorde a las necesidades, requerimientos y objetivos particulares, impidiendo su debida ejecución.

De forma preocupante, además de la falta de personal patente, se suma el hecho de que durante la entrevista institucional realizada se evidencia el desconocimiento respecto de los enfoques transversales de derecho establecidos en el modelo REM PER y que irrigan las modalidades residenciales de cuidado alternativo destinadas a garantizar el ejercicio de derechos por parte de niños y adolescentes de forma efectiva bajo el cuidado del Estado, lo que reviste la mayor gravedad. Esta situación se ve profundizada considerando que el personal que ejerce labores en la Residencia no estaría recibiendo capacitaciones de manera permanente -ni de la Fundación Niño y Patria ni del Servicio de Protección Especializada-, que les permitan obtener mejores y mayores herramientas para el ejercicio de sus labores, de acuerdo con los requerimientos específicos de las mismas.

Resulta fundamental contar con personal preparado y en número suficiente para proteger el bienestar y calidad de vida de niños y adolescentes en contexto residencial de protección. Las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido: “*Se debería brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones (...)*”<sup>10</sup> y ha hecho hincapié en que “*Los Estados deberían velar por que los*

<sup>9</sup> Comité de los derechos del Niño, Observación General N° 5 (2003), párrafo 12

<sup>10</sup> Párrafo 114

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



*entornos de acogimiento residencial dispongan de cuidadores suficientes para que el niño reciba una atención personalizada y, si corresponde, para dar al niño la oportunidad de crear vínculos con un cuidador determinado. Los cuidadores también deberían estar distribuidos en el entorno de acogimiento de tal modo que se alcancen efectivamente sus fines y objetivos y se logre la protección del niño.”<sup>11</sup>*

A mayor abundamiento, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente<sup>12</sup>.

Contar con suficiente personal calificado es relevante para fomentar las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia, en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

### iii) Manejo situaciones críticas

Durante la visita se pudo observar el desarrollo de una situación crítica de agresión entre pares y la correspondiente intervención del equipo residencial, que pareció ser oportuna y aparentemente ajustada al protocolo dispuesto para ello. Sin embargo, esta actuación contrasta con lo informado por los adolescentes, en tanto mencionaron que no sería la forma común de abordar estas situaciones en el día a día, sino por el contrario, muchas veces la intervención de los cuidadores era insuficiente, tardía y/o ineficaz.

Así mismo, en contexto de consultas sobre el personal presente en la Residencia, se informó que la única psicóloga ejerciendo como parte del equipo psicosocial habría presentado una licencia luego de sufrir lesiones en el marco de un desajuste conductual de uno de los adolescentes tras un conflicto entre pares, en el que fue agredida, situación que habría sido. Según informó la directora, el Servicio Mejor Niñez habría mencionado que fue informado sobre la situación de forma posterior a los hechos, mientras que la fundación le habría manifestado al equipo residencial su disconformidad con la manera en que fue de abordada la situación.

Lo anterior redundante en la falta de capacitaciones en el equipo. Sobre esta materia específica, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas destacan la importancia de contar con capacitaciones respecto a herramientas de manejo y abordaje de situaciones críticas, indicando en su párrafo 115 que *“Debería impartirse capacitación a todo el personal empleado por las agencias y los centros de acogida sobre cómo hacer frente a los*

---

<sup>11</sup> Párrafo 125

<sup>12</sup> Art. 3.3

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



*comportamientos problemáticos, incluidas las técnicas de solución de conflictos y los medios para prevenir los actos de los niños que puedan causar daños a sí mismos o a terceros.”*

### **iv) Ubicación e infraestructura inapropiados para el desarrollo óptimo de niños y adolescentes**

La ubicación de la Residencia ha traído aparejadas situaciones de conflicto con el entorno vecinal ya que la relación con los habitantes de edificios y casas próximas ha estado caracterizada por situaciones de alto estrés emocional y violencia contra los niños y adolescentes, así como hacia el equipo residencial, generalmente dadas por protestas y agresiones verbales. Esto se ve acrecentado por la infraestructura misma de la Residencia, la que da lugar a intromisiones indebidas en la privacidad de los niños y adolescentes y sus rutinas, así como un elemento de inseguridad, ya que se informó que incluso habían ocurrido “balaceras” en el pasaje posterior.

La imposibilidad de obtener una integración efectiva dentro de la comunidad, impiden a su vez cumplir con los objetivos del modelo REM-PER en los términos que se plantean en los lineamientos técnicos, constituyéndose como un gran obstáculo en el debido desarrollo y bienestar de los niños y adolescentes que se encuentran viviendo en la Residencia.

Respecto a la falta de privacidad, cabe resaltar que la Convención sobre los Derechos del Niño en su art. 16.1 establece la protección de su vida privada, disponiendo que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”*.

El Comité de los Derechos del Niño ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia.<sup>13</sup> Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, *“contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general”*.<sup>14</sup>

Adicionalmente en términos de infraestructura, se releva el uso de rejas en algunas zonas de la residencia, que delimitan zonas donde trabaja el equipo administrativo o espacios de recreación, lo que contribuye a una visión estigmatizante e inadecuada del contexto residencial, especialmente porque guardan similitud con las comúnmente encontradas en centros de privación de libertad.

---

<sup>13</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 g).

<sup>14</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 14



**v) No existe participación efectiva de niños y adolescentes**

La Residencia no contaba con mecanismos de participación formales ni informales que permitiera a los niños y adolescentes tener incidencia en las decisiones que se toman en el establecimiento, o bien representar solicitudes y peticiones puntuales, es decir, no tenían la posibilidad de entregar su parecer y ser oídos, de acuerdo a su edad y desarrollo. En el mismo sentido, se pudo verificar que los niños y adolescentes desconocían de forma integral sus planes de intervención individual, lo que da cuenta, a su vez, de que no fueron partícipes de su elaboración.

La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho a todo niño, niña o adolescente a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que le afectan, debiendo esta tenerse en cuenta de forma adecuada, en función de su edad y madurez. El Comité de los Derechos del Niño ha subrayado la importancia de este derecho, y lo considera como uno de los valores fundamentales de la Convención.<sup>15</sup> Este derecho se debe reconocer sin discriminación de ningún tipo.

Los mecanismos formales permiten promover y efectivizar este derecho, y que sean complementarios con los mecanismos informales o espontáneos que existan. Así lo ha establecido el Comité, específicamente respecto de las instituciones de cuidado alternativo residencial, al mandar a los Estados a introducir mecanismos efectivos para que los niños, niñas y adolescentes bajo dicha modalidad *“puedan expresar sus opiniones y que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta en los asuntos relativos a su acogimiento, tales como un consejo representativo de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, con atribuciones para participar en la formulación y ejecución de las políticas y de todas las normas de la institución”*<sup>16</sup>

**vi) Ausencia de enfoque intercultural y de abordaje de situaciones particulares relativas a niños y adolescentes migrantes**

La Residencia acoge a niños/as y adolescentes con características e identidades diversas, lo que es, por supuesto, previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve su funcionamiento, estipulándose dentro de los enfoques transversales mínimos el de interculturalidad y que toma especial relevancia considerando la realidad geográfica y migratoria en la que se encuentra inserta.

Durante el curso de la visita, especialmente durante la realización de la entrevista institucional a la dirección, se pudo corroborar una evidente falta de este enfoque intercultural, no sólo respecto del desconocimiento sobre el alcance y significado de ello por parte del equipo

---

<sup>15</sup> Comité de los Derechos del Niño (2009), Observación general N° 12: El derecho del niño a ser escuchado, párr. 2.

<sup>16</sup> Comité de los Derechos del Niño (2009), Observación general N° 12: El derecho del niño a ser escuchado, párr. 97.

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



residencial sino que de forma práctica, se evidenció una falta de aplicación del protocolo de abordaje e intervención para niños y adolescentes migrantes.

Como situaciones particulares, cabe mencionar la falta de abordaje especializado a niños y adolescentes migrantes. En ese sentido, desde la dirección no parecía existir priorización relativa a la regularización de la documentación de los niños y adolescentes que ingresaban sin ella, relativizando su importancia.

Adicionalmente, uno de los niños, perteneciente a pueblo originario, no se encontraba escolarizado -se le observó pasando horas en el arcade instalado en el patio interior de la Residencia-, y no hablaba español, por lo que no podía comunicarse con el equipo residencial, sin contar con ningún tipo de asistencia como facilitador cultural o interprete. Así mismo, se tomó conocimiento de que entre pares se daban varias situaciones de discriminación en contra de aquellos que no eran de nacionalidad chilena, dando pie a situaciones críticas y desajustes conductuales.

Se aprecia la necesidad de instaurar y vigorizar una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad al interior de la Residencia, y de generar acciones concretas que permitan reconocer, validar y fomentar las diferencias y particularidades de cada niño y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación<sup>17</sup>, así como su derecho a la preservación de su identidad, consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño en su art. 8.

Dicho de otra forma, se requiere, por parte de las instituciones, no solo el no ejercer prácticas discriminatorias, sino que activamente promover su erradicación, así como procurar la promoción y respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y de la diversidad que los caracteriza. Para esto, las intervenciones que se efectúen con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, así como todas las acciones, deben tener pertinencia cultural.

Lo anterior exige, a su vez, una mirada y abordaje interseccional que permita entender la manera en que distintos factores identitarios, como edad, género, clase social, etnia, entre otros, confluyen e interactúan entre sí y cómo inciden en la violencia, discriminación, inclusión y vulnerabilidad que experimentan niños/as y adolescentes bajo el cuidado del Estado, viviendo en modalidades residenciales alternativas.

### **vii) Ausencia de oferta programática de actividades de interés para niños y adolescentes, así como espacios recreacionales suficientes**

Al indagar sobre las actividades, talleres o espacios recreacionales a los que tenían acceso niños y adolescentes de la Residencia, se observó que no existía una oferta programática disponible para ellos, tanto a nivel residencial como comunal, sino más bien tenían acceso a

---

<sup>17</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

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



actividades esporádicas, que además no respondían a sus intereses o habilidades. Por otra parte, la Residencia sólo contaba con dos espacios eminentemente recreacionales: una gran multicancha, la que desafortunadamente permitía injerencias arbitrarias en la privacidad de los niños y adolescentes por parte de los vecinos y no era de libre y permanente acceso para estos, al estar resguardada por una reja y además, en las mismas inmediaciones de la cancha, un pequeño gimnasio con reducidas maquinas e implementos para hacer ejercicio.

Tampoco contaban con talleres de ningún tipo que permitiera contribuir a fomentar y reforzar habilidades o intereses de los niños y adolescentes, tanto así que tampoco existía una rutina acotada dentro de la Residencia que limitara los tiempos de ocio, estudio, recreación, etc., lo que repercutía de forma seria en el aburrimiento y sentimiento generalizado de ansiedad que existía entre niños y adolescentes.

En este sentido, es fundamental generar diversos talleres y actividades dentro de la Residencia, fomentando el uso de otros espacios de esta y con consideración a los intereses de los mismos niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. Resulta imperativo hacer presente el derecho de todo niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes, consagrado en el art. 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Así mismo, la Residencia debe 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”*<sup>18</sup>

### viii) Inasistencia de SAMU ante llamados por situaciones críticas

La dirección puso en conocimiento del equipo visitante un problema crítico en cuanto a la coordinación efectiva con el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) de la ciudad de Iquique, en tanto manifestaron que cuando se les solicitaba asistencia para el abordaje de situaciones críticas de conformidad al protocolo establecido para ello, no recibían ningún tipo de respuesta, ya que no llegaba hasta la Residencia, lo que sin duda alguna tiene una incidencia en la forma en que se provee intervención adecuada y ajustada a los lineamientos dispuestos por el Servicio de Protección Especializada, a su vez, repercutiendo negativamente en la salud integral, mental y física de los niños y adolescentes que puedan verse involucrados.

Considerando que el SAMU es una institución dependiente del Ministerio de Salud, cuya función está directamente relacionada con el debido ejercicio y goce del derecho a la salud integral y servicios médicos establecido en el art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, es que resulta pertinente mencionar, que al Estado de Chile - así como a todas las instituciones que lo conforman- le asiste una obligación reforzada en la protección de los

---

<sup>18</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 85

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



derechos de niños, niñas y adolescentes, debiendo adoptar providencias positivas para asegurar su ejercicio y disfrute pleno.

### **ix) Personalización dispar de las habitaciones de niños y adolescentes**

Durante el recorrido de las dependencias de la Residencia, el equipo visitante pudo percatarse de que si bien las habitaciones -que albergaban varias camas por lo general-, se encontraban en buenas condiciones generales en cuanto a mobiliario, ropa de cama, higiene, entre otros, contaban con escasa o casi nula personalización por parte de niños y adolescentes, salvo por contadas excepciones, lo que se traducía en espacios dispares.

La personalización y adecuación de los espacios que habitan niños/as y adolescentes privados de su medio familiar, resulta de vital importancia para su bienestar y desarrollo integral, por cuanto este elemento, que, si bien puede parecer nimio, tiene relevancia directa en la manera en que se genera vinculación, pertinencia y seguridad. A mayor abundamiento, esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y es especialmente relevante para mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran. En este sentido, es importante que la Residencia promueva la personalización de los espacios por parte de los y las adolescentes con elementos y objetos significativos, tanto personales como colectivos, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, posters, entre otros.

## **9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

En contexto de La realización de entrevistas individuales a adolescentes que vivían en la Residencia, se tomó conocimiento de la ocurrencia de hechos que podían revestir caracteres de delito. El primero de los hechos respondía a violencia psicológica y discriminación contra dos adolescentes, cometida por carabineros en el marco de un procedimiento policial de “recogimiento” por salida no autorizada, mientras que los otros dos respondían a situaciones al interior de la residencia como la utilización de la aislación de niños y adolescentes de forma injustificada por largos periodos de tiempo y de violencia psicológica ejercida por una funcionaria de la Residencia en particular, quien ejerciendo sus labores como cuidadora de trato directo profería un trato humillante a niños y adolescentes, menoscabando su dignidad, especialmente respecto de su condición de estar separados de su medio familiar. Esta misma funcionaria, habiendo tomado conocimiento de los hechos ocurridos con carabineros, voluntariamente habría omitido realizar denuncia alguna a las autoridades competentes, de acuerdo a los protocolos establecidos para ello.

Estos antecedentes fueron puestos en conocimiento de la fiscalía correspondiente a través de una denuncia por los delitos de apremios ilegítimos, previsto y sancionado en el artículo 150 D inciso 2° del Código Penal, de los delitos de maltrato relevante y trato degradante, previstos y

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



sancionados en los artículos 403 bis y ter del Código Penal y de la falta por omisión de denuncia, prevista en el artículo 177 y sancionada en el artículo 494 del Código Penal, en relación al artículo 14 de la Ley 20.032, a objeto de que se determine, a través de la correspondiente investigación, la comisión de hechos punibles y la persecución de quienes tengan responsabilidad en los hechos.

### 10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

En el marco de la Reunión de Coordinación de Protección de la Región de Iquique, realizada el 21 de julio de 2022, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de que habrían 38 niños y adolescentes vigentes la Residencia, de los cuales 30 eran migrantes, y no se habría abordado de forma correcta sus ingresos, por el contrario, la sobrepoblación no fue abordada con enfoque de derechos, puesto que se habrían mantenido situaciones irregulares y discriminatorias dentro y fuera de la misma.

Por lo anterior, con fecha 26 de julio de 2022, se realizó una reunión interinstitucional con el Servicio de Protección Especializada de la Región Iquique y el Programa Mi Abogado, en el que se abordaron los siguientes asuntos: la sobrepoblación de la Residencia Teniente Merino; dificultades existentes por la heterogeneidad de las edades en residencias de protección; deficiente acceso a la información por parte de niños, niñas y adolescentes migrantes; entre otros nudos críticos de otras residencias de protección de la región.

Es por ello, que la Defensoría de la Niñez mediante el Oficio **N°764/2022**, de fecha **17 de agosto de 2022**, dirigido al Servicio de Protección Especializada Región de Iquique, solicitó la elaboración de un plan de acción para la Residencia Teniente Merino en el que se abordasen los nudos críticos informados. Este Oficio fue respondido por el Servicio de Protección Especializada Región de Iquique, por medio del Oficio **N°216/2022**, de fecha **20 de septiembre de 2022**, señalando acciones ejecutadas sin un plan de acción definido en específico para la Residencia Teniente Merino.

**JSG**

*Fecha de elaboración del informe: 26 de octubre de 2022*