



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Familiar Carlos Antúnez
Fecha de la visita:	04 de mayo 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	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	4
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	4
7. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	5
8. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	7
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	18
10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	18

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 amplio¹.

¹ 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

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 a **la Residencia Familiar Carlos Antúnez** ubicada en la comuna de **Providencia**, ciudad de **Santiago**, 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

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



Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes²; 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 derechos³; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes⁴; 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 libertad⁵; 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 competencia⁶.

3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La visita a la Residencia Familiar Carlos Antúnez (en adelante RF Carlos Antúnez) fue la primera visita ejecutada por la Defensoría de la Niñez. Se realizó de forma presencial y planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos en el protocolo que regula el Mecanismo de Observación y Seguimiento.

Cabe hacer presente que si bien se trata de una primera visita, esta estuvo precedida por antecedentes recopilados de forma directa por la Defensoría de la Niñez, ya que con fecha 23 de marzo de 2021 realizó una misión de observación de forma reactiva a la Residencia en consideración a la recepción de una denuncia hecha a través de la plataforma de gestión de requerimientos institucional, que daba cuenta de una posible vulneración de derechos dentro de la Residencia y la remisión de un registro audiovisual que dotaba de contexto al requerimiento, el que previamente se había viralizado en redes sociales. A raíz de ello, la Defensoría de la Niñez remitió recomendaciones y solicitudes a la Residencia en torno a acotados nudos críticos identificados durante la realización de la misión de observación, así como coordinó la gestión de diversas instancias de colaboración interinstitucional con el Programa Mi Abogado (en adelante PMA) y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (en adelante INDH) en el abordaje de la situación crítica en cuestión.

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

³ Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

⁴ Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

⁵ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁶ 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



4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Javiera Schweitzer, abogada, Sede Central de la Defensoría de la Niñez
Profesional 2:	Karla Toro, abogada, Sede Central de la Defensoría de la Niñez
Profesional 3:	Francisca Parra, psicóloga, Sede Central de la Defensoría de la Niñez

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Familiar Carlos Antúnez
Nombre de la institución a cargo:	Servicio Mejor Niñez
Tipo de administración:	Administración Directa del Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia
Modalidad de intervención:	Residencia Familiar
Población destinataria:	Masculina de entre 8 y 14 años
Director(a):	Priscila Patricia Jiménez Robles

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en 03 etapas, a saber: se realizó un recorrido general por las distintas dependencias de la Residencia en compañía de la directora, pudiendo apreciar tanto las áreas comunes, oficinas administrativas, bodegas, habitaciones, entre otras.

Posteriormente, y de forma paralela, se entrevistó por una parte a la directora de la Residencia mediante el instrumento denominado “Ficha Institucional” que tiene por objeto conocer sobre distintos ámbitos del funcionamiento de la Residencia; por otro lado, dos profesionales del equipo visitante efectuaron entrevistas voluntarias semiestructuradas a dos niños, para lo cual se utilizó la “Pauta de Entrevista a NNA”.



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 y adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

i) Buena disposición del equipo residencial

Si bien la directora de la Residencia mostró reticencia inicial a facilitar la visita de la Defensoría de la Niñez argumentando que implicaba una intromisión en la rutina de los niños y adolescentes, luego de explicar e informar sobre el objetivo del Mecanismo de Observación y Seguimiento, las obligaciones legales de la Defensoría de la Niñez y el deber de colaboración que establece la ley N°21.067 para todas las instituciones del estado tales como Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante SPE), se vislumbró una muy buena disposición para el desarrollo de la visita, tanto de la dirección como de los funcionarios/as, lo que se vio reflejado en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita.

Por otra parte, se destaca positivamente la transparencia en la entrega de la información solicitada durante la visita, favoreciendo así el adecuado desarrollo de ella. También se valoró la claridad a la hora de reconocer deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, colaborando y manifestando la intención de resolverlos, así como dando cuenta de acciones concretas que se habían iniciado desde el equipo residencial para obtener ese resultado, lo que habla también de proactividad, lo que es del todo valorable de forma positiva.

ii) Dedicación ante celebración de hitos importantes

Durante el desarrollo de la visita se pudo observar como parte del equipo residencial acondicionaba el comedor de la Residencia para una celebración de cumpleaños, lo que, si bien ocurre en muchas residencias de protección, la decoración y disposición del espacio era especialmente acogedora y personalizada, evidenciando la dedicación del equipo en relación a lograr este objetivo.

Esto resulta particularmente positivo, ya que a través de la celebración de hitos específicos que pueden ser de especial relevancia para la vida de niños y adolescentes, contribuye a su visibilización como individuos, con características y personalidad propia, en relación con lo dispuesto en el párrafo 4 de las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas (en adelante las Directrices), que dispone que “Los niños y jóvenes



deberían vivir en un entorno en el que se sientan apoyados, protegidos y cuidados y que promueva todo su potencial". A su vez, este tipo de actividades tienen un directo impacto en el ejercicio del derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.⁷

iii) Innovación en el área interventiva

Durante la entrevista con la directora de la Residencia, se tomó conocimiento de la implementación de innovaciones en el área interventiva que resultan particularmente destacables, a saber: a la hora de la cena se realiza esta actividad que consiste en un check-list relativo al cumplimiento de la rutina del día por parte de los niños y adolescentes, y que tiene un premio asociado. Se evalúa a cada uno individualmente y en esta instancia participan también sus compañeros y el mismo niño/adolescente, quien es consultado sobre su percepción de cumplimiento. Quien alcanza el promedio deseado de cumplimiento en el mes, se gana un premio (como salidas al cine, por ejemplo), y quien cumpla de manera semanal también recibe premios más pequeños (como helados).

Una vez que se termina esta actividad se pasa al "emocionometro", para lo que se disponen "monstruos de las emociones" sobre la mesa. Los niños y adolescentes pueden tomar estos peluches de acuerdo a la emoción que representan y compartir con el equipo y sus compañeros como se sintieron durante el día. Esta dinámica diaria fue elaborada por el equipo residencial con el objeto de generar instancias que les permita a niños y adolescentes ampliar su mundo emocional.

Así mismo, cabe destacar que se informó que el equipo residencial está tratando de implementar un enfoque de psicoterapia "interna" en la residencia a través de la generación de actividades recreativas específicamente adaptadas a cada niño y adolescente, respetando sus deseos y requerimientos para identificar actividades que para ellos signifiquen espacios seguros y/o que evoquen emociones positivas, como un elemento de bienestar integral.

Lo anterior evidentemente promueve espacios de bienestar integral de niños y adolescentes para su para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad.

iv) Apresto escolar en lectoescritura

La directora refirió que varios niños/adolescentes de la Residencia no tenían lectoescritura adecuada, por lo que se implementó un sistema de apresto escolar en el que se trabaja lectura y

⁷ Art. 27 Convención sobre los Derechos del Niño.



escritura con quienes presentan dificultades, una hora cada mañana y tarde. Cada uno tiene su propio silabario, y se han obtenido importantes avances. Durante este periodo, quienes ya saben leer tienen la libertad de elegir qué libro leer, si uno correspondiente a su programa escolar o uno fuera de este y disponible en la residencia.

Así mismo, comentó que los monitores le hicieron un libro de Braille a uno de los niños con discapacidad de origen visual. Así mismo, se les ha intentado enseñar a sus compañeros braille (se observó durante el recorrido que varios habían replicado el abecedario en braille en las paredes de sus habitaciones).

v) Existencia de un marco de convivencia trabajado con NNA y equipo residencial

Consultada la dirección sobre la existencia de un manual de convivencia interna para los niños y adolescentes, informó que efectivamente la Residencia cuenta con un manual en cuya creación participaron tanto los tutores como los niños y adolescentes. Para ello se implementaron asambleas para que estos últimos pudieran participar y dar su opinión sobre qué querían que fuera distinto y qué les parecía importante incluir. Asimismo, se incorporó la visión de los tutores sobre qué podrían necesitar los niños y adolescentes que viven en la residencia.

En ese sentido, se habría partido de la estructura más básica para que niños y adolescentes sientan que existe un sistema que los “sostiene”, una estructura que les de seguridad y predictibilidad, compatibilizando a su vez el mundo de los niños y adolescentes con el adulto.

Esto resulta positivo en tanto toma en consideración lo dispuesto por la Convención sobre los derechos del niño (en adelante CDN) en lo relativo al derecho a ser oído y a participar de aquellas decisiones que les puedan afectar.⁸

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. Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia, se recomienda al SPE, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter de administración directa que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello. En esta línea, los nudos críticos identificados y las recomendaciones correspondientes fueron

⁸ Art. 12 y siguientes

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



remitidas a la Residencia mediante **Oficio N°1160/2022**, y al Servicio de Protección Especializada mediante **Oficio N°1161/2022**, ambos con fecha **02 de diciembre de 2022**.

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
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

i) **Problemas asociados a infraestructura y espacios dentro de la residencia.**

Durante el recorrido por las dependencias de la Residencia, el equipo visitante pudo verificar que, si bien la Residencia se encuentra emplazada en una casa que a simple vista se ve en buenas condiciones generales, muchas habitaciones requerían arreglos menores, tales como la reparación de enchufes o conexiones eléctricas, muros, instalaciones sanitarias, etc. En parte del antejardín, al que los niños y adolescentes tenían acceso ocasional, se observaron escombros arrumbados. Lo anterior se debe ver desde dos ópticas, la primera es la necesidad de priorizar la continuidad de espacios acogedores para proveer una residencia “emocionalmente segura” de acuerdo a los lineamientos técnicos de la modalidad residencial a la que responde la RF Carlos Antúnez, y por otra, estos elementos detectados se configuran como potenciales riesgos de seguridad para niños y adolescentes, por lo que requieren ser abordados, prevenidos y de ser recurrentes -dadas las dinámicas propias de la vida dentro de la residencia-, procurar la permanente reparación de estos.

Además de forma preocupante, fue posible constatar que en la casa no existían ajustes razonables o espacios adaptados para el niño con discapacidad visual que vivía en la Residencia, lo que configuraba un obstáculo para el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente desde una perspectiva de accesibilidad a su espacio físico, respecto de lo cual el Estado -y todas sus

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



instituciones y agentes- tiene una obligación reforzada de identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso⁹.

Según el art. 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Así mismo, este instrumento internacional en su artículo 7(1) establece que, en lo referente a niños con discapacidad, Los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas.

Finalmente, cabe destacar que la casa, al igual que otras residencias familiares, **no tiene suficientes espacios para todas las actividades que se requiere abordar con niños y adolescentes**. En este caso particular, la Residencia cuenta sólo con una sala de visitas, la que no tiene personalización alguna o mobiliario que haga de este un espacio acogedor o cómodo para sostener visitas con familiares o adultos significativos, sino por el contrario, fue incluso posible observar que cumplía el rol de almacenar un colchón y varias colchonetas de deporte en el mismo lugar. No se cuenta con sala de intervención y el espacio destinado a las oficinas administrativas parece no ser suficiente para la cantidad de personal que debe desempeñar sus labores en la residencia.

Se debe mencionar que, dentro de los lineamientos fundamentales que caracterizan a este modelo, se incluye el de “Residencialidad Emocionalmente Segura (RES)”. Este dice relación con la *“construcción de la cotidianidad basada en un ambiente acogedor y protector para el niño, niña o adolescente que necesita cuidados alternativos residenciales”*¹⁰ para levantar hábitos y rutinas que *“permitan manejar de cierta manera el futuro inmediato, entregando mayores certezas y reduciendo la ansiedad que les podría generar su estadía en una residencia”*¹¹.

A la Residencia, se recomienda:

- Personalizar, en el mediano plazo, la sala dispuesta para la realización de visitas a niños y adolescentes, procurando que su uso sea el adecuado al fin dado y procurando que el espacio posea elementos que contribuyan a la creación de un espacio seguro y acogedor.

⁹ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 9

¹⁰ Servicio Nacional de Menores, “Residencialidad emocionalmente segura”, documento de apoyo N° 2, Orientaciones técnicas de residencias familiares.

¹¹ Ibid.

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



- Asegurar, de forma urgente, la reparación de cualquier elemento tales como enchufes, agujeros en muros, etc. Que puedan resultar o configurarse como elementos de riesgo a la seguridad de los niños y adolescentes que vivan en la residencia que persistan a la fecha o que se hayan generado luego de la visita.
- Evaluar los espacios, identificar obstáculos e Implementar, de forma urgente, ajustes razonables para personas con discapacidad que permitan cumplir con el estándar mínimo que emana de las obligaciones del estado respecto al acceso al espacio físico con las condiciones adecuadas que aseguren el ejercicio de los derechos de niños y adolescentes con discapacidad en igualdad de condiciones.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda solicita:

- Implementar de manera efectiva, en el mediano plazo, un enfoque de “diseño universal” a la hora de instalar e implementar residencias de protección en modalidades de cuidado alternativo de acuerdo a lo dispuesto en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y recomendaciones afines, para lo que se sugiere contar con asesoría y colaboración del Servicio Nacional de Discapacidad.

ii) Desconocimiento de planes de intervención individual por parte de niños y adolescentes.

Durante las distintas entrevistas sostenidas, se tomó conocimiento de que existía información inconsistente referente a la información que manejaban niños y adolescentes en relación a sus planes de intervención individual y la relación con la dupla psicosocial. La directora mencionó que los planes eran socializados con niños y adolescentes, lo que estaría acorde a lo indicado por los lineamientos técnicos y resguardaría el ejercicio de niños y adolescentes de su derecho a participar. Sin embargo, durante las entrevistas sostenidas con dos niños, si bien estos reconocen a su respectiva dupla psicosocial, pero no tienen conocimiento ni identifican participar de sus planes de intervención.

Los planes de intervención individual así como el rol de las duplas psicosociales gira en torno al establecimiento de espacios planificados y sistemáticos para la intervención psico-socio-educativa, terapéutica y de fortalecimiento familiar, que permitan asegurar el ejercicio de los derechos de niños y adolescentes y condiciones de bienestar biopsicosocial de acuerdo a su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de acuerdo a estándares previamente establecidos, en este caso, por los lineamientos técnicos de la modalidad residencial del SPE. Dentro de este proceso, especialmente en torno al ejercicio de derechos, está la participación de niños y adolescentes en la creación de sus planes de intervención.



La CDN 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 CDN. Este derecho se debe reconocer sin discriminación de ningún tipo.¹² Desde este prisma, que es un estándar mínimo desde el cual se debe propender al ejercicio de este derecho, es que la participación de niños y adolescentes en sus planes de intervención individual, desde su elaboración y la socialización de avances en los objetivos establecidos, juegan un rol importante.

A la Residencia, se recomienda:

- Procurar, de forma urgente, la debida socialización de los planes de intervención individual con niños y adolescentes y -de ser necesario- la adaptación de los mismos en atención a la información que pueda recogerse de este proceso, tomando en consideración la opinión de niños y adolescentes, de acuerdo a su edad y etapa de desarrollo.

iii) Mala relación con el entorno vecinal

La Residencia Familiar Carlos Antúnez tiene una relación de constante tensión con sus vecinos inmediatos, especialmente con quienes habitan uno de los edificios residenciales aledaños. Esto ha decantado en intercambio de gritos, intromisiones inapropiadas en la privacidad de los niños y adolescentes a través de registros fotográficos y/o audiovisuales no autorizados, además de otros conflictos, debiendo incluso instalarse una adición a la pandereta divisoria para intentar subirla y permitir mayor grado de privacidad. Además de ello, es preciso destacar la baja inserción dentro de la comunidad y la falta de un plan de actividades que insten de manera efectiva a la sensibilización en ese sentido.

Se debe hacer presente, por una parte, que el modelo de residencias familiares pone un fuerte foco en el desarrollo de la vinculación y articulación territorial, tanto para facilitar la **inserción comunitaria** de la Residencia como para que sea exitosa la convivencia con los actores e instituciones locales. Para ello, es necesario generar una relación de confianza y colaboración a través de un canal de comunicación fluido con la comunidad, los vecinos e instituciones locales educativas, municipales, de salud y seguridad, a fin de asegurar la obtención de una convivencia armoniosa. Por otra parte, la imposibilidad de obtener una integración efectiva dentro de la comunidad, impiden a su vez, obtener una Residencia emocionalmente segura en los términos

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

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



que se plantean en los lineamientos técnicos de las residencias familiares y que forma parte importante del nuevo enfoque que se le quiere dar a estas modalidades de cuidado alternativo.

La CDN en su art. 16.1 establece la protección de la vida privada de niños, niñas y adolescentes, 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”*.

Además, a este respecto resulta relevante mencionar que las situaciones que genera la mala relación con vecinos se traducen muchas veces en instancias poco idóneas para el desarrollo de niños y adolescentes. 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. 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”.¹³

A la Residencia, se recomienda:

- Analizar e idealmente implementar, en el corto plazo, espacios de comunicación y sensibilización con las comunidades vecinales aledañas a la residencia, a objeto de abordar las situaciones de conflicto y tensión que se mantienen en el tiempo. Para ello, se sugiere pedir apoyo a la red local (por ejemplo: Municipalidad de Providencia) en calidad de mediador.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Implementar de manera efectiva, en el corto plazo, planes de sensibilización comunitaria e inclusión de las residencias de protección en su medio vecinal que sean omnicomprensivos de las distintas situaciones o puntos críticos que ya se encuentran identificados por el servicio, y que sean adaptadas caso a caso a objeto de lograr un resultado adaptado a la realidad que vive cada residencia.

iv) Graves problemáticas asociadas a atención de salud mental

¹³ 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

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



Durante la visita el equipo visitante tomó conocimiento del caso de un niño que presentaba una situación especialmente grave y compleja de salud mental y quien al momento de la visita se encontraba internado en la corta estadía psiquiátrica. La directora instaló la preocupación considerando que, durante el periodo previo a la visita, el niño estaba presentando diversos cuadros de desajustes psicoemocionales con alta descarga motora, lo que había implicado solicitud de apoyo técnico desde atención médica especializada a través de SAMU e ingresos a Servicio de Urgencias. Además, indicó que luego de un cambio en su esquema farmacológico, continuó exhibiendo un funcionamiento conductual errático y estado de irritabilidad constante, situación que se ve mayormente potenciada en eventos de desajustes diarios, llegando incluso a desregular aspectos fisiológicos, presentando episodios de encopresis y enuresis (no controla esfínteres). Este caso resultó de especial preocupación por sus características, por lo que se decidió adoptar otras acciones desde la Defensoría de la Niñez, como se explicita al final de este informe.

Sobre la materia, el artículo 24 de la CDN dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen 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”*.

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a *“Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica”* incluyendo *“(…) servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes¹⁴”*.

Las Directrices, mencionan que *“Los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario”*.

Priorizar la salud mental de los niños que habitan la Residencia dentro del sistema local, regional y nacional de salud es imperioso considerando la complejidad de sus necesidades y diagnósticos, como por el resguardo del ejercicio de los derechos de que son titulares. Se requiere para dicho efecto un esfuerzo multidisciplinario y de permanente coordinación entre los distintos profesionales que intervienen en su acompañamiento terapéutico, así como con las diversas reparticiones públicas y privadas que tienen competencia en el área.

¹⁴ Comité de los Derechos del Niño, “El Comité de Derechos del Niño advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños”, Declaración de 8 de abril de 2020, N° 5. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wpcontent/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>



Sobre este punto no se harán recomendaciones específicas en tanto la Defensoría de la Niñez ha tomado parte en distintas instancias de colaboración para lograr avances en materia de salud mental que atañe a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del estado y en el caso particular, a través de la realización de una reunión interinstitucional, en la que se verificó que el SPE posee un conducto regular y unidades específicas dentro de su orgánica para abordar estas situaciones de especial preocupación, por lo que se instó en dicha instancia a activar dicho mecanismo.

v) **Deficiente regularización de mecanismos formales de participación**

Si bien se pudo determinar que la Residencia cuenta con mecanismos formales de participación, a saber, (1) asambleas diarias a la hora de la cena que son generales con todo el equipo residencial de turno, para escucharles sobre lo que ellos quieren y (2) asambleas semanales (por retomar al tiempo de la visita) en las que participan niños/adolescentes y un terapeuta ocupacional, que se visualiza por la dirección como un “ejercicio ciudadano” orientado “a lo que necesitan y no lo que quieren”, intentando abandonar la lógica asistencial propendiendo a que los niños y adolescentes “trabajen en qué pueden hacer ellos” de forma activa por esos objetivos, abriendo espacios de conversación.

Esto en principio se valora positivamente, sin embargo, hay algunos elementos faltantes para efectivizar su finalidad última que es **dar voz a los niños y adolescentes**, y permitirles gozar plenamente su derecho a participar en los asuntos que les conciernen de acuerdo a lo dispuesto en el marco legal nacional y a los instrumentos internacionales que regulan la materia. En este caso, **no existe regulación alguna sobre el plazo que tiene el equipo residencial para dar respuesta a las solicitudes e inquietudes de niños y adolescentes, así como tampoco cuentan con un mecanismo que les permita a ellos presentar denuncias, quejas y/o reclamos de forma segura, confidencial y que establezca procesos que les permitan entender su objetivo**, ya que actualmente para ello sólo cuentan con la posibilidad de acercarse directamente a conversar con un monitor o tutor, directora o dupla.

La CDN 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 CDN.¹⁵

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

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

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



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”*¹⁶

A la Residencia, se recomienda:

- Fortalecer, en el corto plazo, los mecanismos de participación establecidos en orden a contar con procesos claros, debidamente socializados y con plazos de respuesta ante solicitudes e inquietudes que puedan presentar niños y adolescentes.
- Crear e implementar, en el mediano plazo, un mecanismo que permita a niños y adolescentes, presentar denuncias, quejas y/o reclamos que asegure confidencialidad, seguridad y respuestas adecuadas.

vi) Dotación de personal en menor número al requerido por el modelo residencial

Durante la entrevista institucional se tomó conocimiento de que la Residencia no contaba 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, ya que se encontraban con menor dotación de la requerida por el modelo residencial de acuerdo a las orientaciones técnicas, especialmente porque personal de la misma se encontraba en comisión de servicio pero sin adecuados reemplazos. Si bien se desconoce si la situación se ha perpetuado en el tiempo desde la realización de la visita, es necesario hacer patente que requiere de especial atención por la significación que la cantidad de cuidadores tiene para la vida de aquellos niños y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en modalidades alternativas de cuidado.

En ese sentido se debe mencionar que 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 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 (...)”¹⁷ y ha hecho hincapié en que “Los Estados deberían velar por que los entornos de acogimiento

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

¹⁷ Comité de los derechos del Niño, Observación General N° 5 (2003), párrafo 114



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.”¹⁸

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Priorizar, de forma permanente y urgente, las contrataciones de personal necesarias para satisfacer las necesidades y labores propias del contexto residencial de cuidado alternativo de niños, niñas y adolescentes, mediante un debido, oportuno y expedito proceso de selección laboral y bajo condiciones de trabajo dignas y correlativas a las responsabilidades y cargas propias del cargo. Esto incluye la contratación de personal de reemplazo en circunstancias de que un miembro de la dotación de personal de una residencia es destinado en comisión de servicio a otra residencia y/o centro bajo cualquier causal, sea extraordinaria o no, a fin de garantizar de la mejor manera el pleno ejercicio de los derechos de niños y adolescentes bajo su cuidado sin discriminación alguna.

vii) Falta de programas estructurados y permanentes de capacitación, inducción y de cuidado de equipo

A través de la entrevista institucional se tomó conocimiento de que que uno de los grandes óbices en el adecuado desarrollo de las labores asociadas al funcionamiento de la Residencia, dice relación con la falta de un programa de capacitación permanente que esté enfocado en brindar a los funcionarios las herramientas necesarias para enfrentar los requerimientos que devienen de la rutina propia de la Residencia y para brindar mayor satisfacción a las necesidades específicas de los niños y adolescentes que viven en ella. Se informó que se han realizado capacitaciones esporádicas sobre explotación sexual comercial infantoadolescente a través de la ONG Paicaví o autocapacitaciones internas, que son realizadas por miembros del mismo equipo residencial, como, por ejemplo, en trauma complejo y en educación emocional.

Por otro lado, también se informó que la Residencia no contaba con un programa de cuidado de equipo, sin perjuicio de que al momento de la visita se estaba elaborando, y de forma destacable en tanto la dirección señaló estar trabajando con los distintos sub-equipos sobre qué es para ellos autocuidado, entendiendo que la percepción y necesidades puede variar entre uno y otro.

¹⁸ Ibid. Párrafo 125

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



Finalmente, adicionalmente se señaló por la dirección que la Residencia no contaba con un protocolo de inducción para funcionarios nuevos como tal y que en términos prácticos se realizaba un análisis clínico entre el nuevo tutor/monitor con la directora sobre los casos, procesos, protocolos aplicados y el plan de trabajo, sin embargo, consultado sobre la entrega de los protocolos generales del SPE, se indicó que no se realizaba.

Ambas situaciones resultan de especial preocupación, en tanto la Convención 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 competente¹⁹. Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas 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. Las Directrices se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, y subrayando que el organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores.²⁰

Sobre el **cuidado de equipo**, cabe hacer presente que es importante no desatender y postergar este ámbito tratándose de equipos que enfrentan cotidianamente un contexto complejo y demandante como lo es el cuidado residencial de niños y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos. **Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar un síndrome de burnout en los funcionarios(as), alta rotación de personal y afectar negativamente el cuidado e intervención brindada a los niños**

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, en el corto plazo, un protocolo de inducción de funcionarios que se incorporan al equipo residencial que formalice y dote de contenido estructurado el proceso de integración y familiarización con los procesos internos de la Residencia, incluyendo la

¹⁹ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

²⁰ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010), párr. 114-115 y 128.

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



entrega de copias y debida socialización de los protocolos y orientaciones del SPE, tanto generales como específicos a la modalidad residencial.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Elaborar e implementar, en el mediano plazo, un programa robusto de capacitaciones y/o talleres para el personal de la residencia Carlos Antúnez, orientado a la adquisición de herramientas asociadas al mejor desempeño de sus labores y en toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la residencia y de los niños que viven en ella.
- Proveer, en el corto plazo, de todos los medios técnicos que permitan concretar el programa de cuidado de equipo elaborado, incluyendo que estos sean realizados por profesionales especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

El día 01 de junio de 2022 se llevó a cabo una reunión entre la Defensoría de la Niñez y el Programa Mi Abogado para obtener mayores antecedentes relativos a la situación de un niño, y las acciones adoptadas desde la curaduría. De forma posterior, con fecha 13 de junio de 2022 se llevó a cabo una reunión interinstitucional a través de la plataforma Zoom con la directora de la Residencia, la triplete de profesionales del Programa Mi Abogado y el equipo de la Defensoría de la Niñez a objeto de hacer seguimiento al caso y cómo ha evolucionado desde las acciones adoptadas por los actores institucionales llamados a ejecutarlas. En dicha instancia la Defensoría de la Niñez ejerció su función de intermediación.

JSG

Fecha de elaboración del informe: Noviembre 2022