



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	RPM Hogar Aldea Mis Amigos
<b>Fecha de la visita:</b>	26 de enero de 2022

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	3
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
7. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	4
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO .....	5
9. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO .....	8
10. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	21
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	25

### 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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



cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño 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 **RPM Hogar Aldea Mis Amigos, de Peñaflor, región Metropolitana**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

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

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

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.



u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>3</sup>.

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

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

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

Se realizó una primera visita a la Residencia **RPM Aldea Mis Amigos** de forma presencial, con fecha 26 de enero de 2022. Esta fue motivada por la recepción de información acerca de la interposición de una denuncia de la unidad de adopciones del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante Servicio de Protección Especializada), relativa a la develación de vulneraciones sexuales entre pares al interior de la Residencia, información que fue entregada por la Fundación para la Confianza. La gravedad de los antecedentes hizo procedente la realización de una visita de carácter reactiva.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

---

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

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

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



<b>Profesional encargado/a:</b>	Javiera Schweitzer, abogada, Sede Central de la Defensoría de la Niñez
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central de la Defensoría de la Niñez
<b>Profesional 3:</b>	Karla Toro, abogada, Sede Central de la Defensoría de la Niñez
<b>Profesional 4</b>	Francisca Parra, psicóloga, Sede Central de la Defensoría de la Niñez

### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	<i>Residencia de protección</i>
<b>Nombre del proyecto:</b>	<i>RPM Hogar Aldea Mis Amigos</i>
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	<i>Fundación Mis Amigos</i>
<b>Tipo de administración:</b>	<i>Organismo colaborador acreditado</i>
<b>Modalidad de intervención:</b>	<i>Residencia de Protección para Mayores</i>
<b>Población destinataria:</b>	<i>Masculino, 3 a 16 años</i>
<b>Director/a:</b>	<i>Luis Ortuzar González</i>

### 6. DESCRIPCION GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en 3 etapas consecutivas, a saber: un recorrido por las dependencias del inmueble, durante el cual se aplicó la ficha de observación; luego, de forma paralela, se sostuvo por un lado, una entrevista institucional con el Director y Jefa Técnica de la Residencia, utilizando para ello la ficha institucional, y por otro, 2 entrevistas voluntarias semiestructuradas a niños de 10 y 13 años respectivamente.

### 7. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia, que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.



## 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

### 1.1. Buena disposición y apertura durante el proceso de visita

Se observó una excelente 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 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 premura en la entrega de la información solicitada durante la visita, favoreciendo así el adecuado desarrollo de ella a través de una dinámica en que cada encargado/a de las distintas áreas de la residencia mostró sus labores y los espacios en que las realizaban. 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.

### 1.2. Capacidad Autocrítica

A través de la entrevista al Director y a la Jefa Técnica, se pudo evidenciar un gran ímpetu por generar cambios positivos que mejoren las condiciones de vida de los niños que se encuentran en la Residencia, desde los limitados recursos económicos y humanos con que cuenta la fundación encargada de su administración.

En ese contexto, se relevó que existía claridad en la identificación de falencias y deficiencias en el funcionamiento de la residencia misma y sus requerimientos para enfrentarlas, muchas de las cuales han comenzado a trabajar y retroalimentar a través de las visitas de distintas instituciones y las supervisiones técnicas del Servicio de Protección Especializada, demostrando predisposición a la eventual implementación de acciones tendientes a cumplir este objetivo.

### 1.3. Buena relación con intersector, especialmente salud.

Se informó por parte de la Residencia que contaba con una buena relación con el intersector en términos generales, lo que indudablemente facilita la gestión de los distintos ámbitos y requerimientos de los niños y adolescentes que en ella viven. Resultó especialmente rescatable la permanente coordinación y comunicación que existe con el CESFAM de referencia, en tanto personal de dicho centro de salud ha prestado apoyo con los requerimientos y emergencias de la Residencia frente a la ausencia de la técnico en enfermería de nivel superior que se encontraba



con licencia, asistiéndoles de manera remota y presencial, acudiendo incluso hasta la Residencia para los esquemas de vacunación por Covid-19.

#### **1.4. Existencia de dependencias e iniciativa orientadas a la generación de espacios deportivos y recreacionales.**

El Hogar Aldea Mis Amigos contaba con canchas para distintos deportes, en las que desde hace varios años toman lugar las “Olimpiadas inter-residencias”, una iniciativa propia de la Residencia en la que se desarrollaban variadas actividades deportivas para lo cual se invita a otras residencias de cuidado alternativo de niños, niñas y adolescentes a participar de competencias en un entorno de compañerismo y promoción de bienestar. Desafortunadamente, debido a la crisis sanitaria por COVID-19 se debió suspender durante el año 2020, retomándose durante el 2021 únicamente como una olimpiada interna, y se espera poder retomar su normalidad durante el 2022 en tanto las medidas sanitarias lo permitan.

Por otro lado, se observó la realización de una dinámica denominada “un libro te lleva al cine” impulsada por el Director, la que buscaba fomentar la lectura entre los niños y adolescentes. En ella, se elige un libro en específico, el que luego de un plazo diferenciado para su lectura, es conversado y analizado por los niños y adolescentes con el Director. Quienes realicen esta actividad voluntaria y terminen la lectura del libro, acceden a participar de salidas grupales al cine, permitiendo espacios de recreación fuera de la Residencia y acorde a sus intereses.

Se valora positivamente la existencia de este tipo de actividades que buscan fomentar y promover hábitos saludables y brindar un abanico más amplio en el ámbito recreacional de los niños y adolescentes de Hogar Aldea Mis Amigos, por lo que se insta a su mantención y fortalecimiento en el tiempo, por cuanto contribuyen al efectivo ejercicio del derecho al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, contemplado en el art. 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Por otro lado, se observó durante el recorrido realizado por las instalaciones, que la residencia contaba con amplias áreas verdes con distintos tipos de vegetación y árboles, patio de juegos, un anfiteatro, una gran piscina en excelentes condiciones, sala de audiovisual, entre otras, lo que refuerza la existencia de espacios propicios para la realización de distintos tipos de actividades programáticas para niños y adolescentes, resultando sin duda un elemento valorable y enriquecedor.



### **1.5. Potencialidades y elementos destacables de la infraestructura disponible dentro de la residencia.**

La Residencia contaba con dos proyectos que resultaron de interés para el equipo visitante en tanto contribuían a la sustentabilidad en el funcionamiento de la misma. Estos constaban, por una parte, en la instalación de 20 paneles solares en un sitio colindante al sector de cocina, los que se utilizarían para generar energía, y por otra, de la existencia de un gran invernadero para cosechar distintos tipos de hortalizas para el consumo y en el cual se realizan talleres a niños y adolescentes para enseñarles sobre el proceso, cuidado y obtención de estos alimentos, sin perjuicio de que este último queda inutilizable durante la época de verano debido a las temperaturas que alcanza su interior, no siendo de utilidad durante el periodo estival.

Ambos elementos se relevan como positivos en tanto contribuyen a generar conciencia sobre la necesidad de introducir con mayor frecuencia elementos que tiendan a la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, y al mismo tiempo -especialmente el proyecto de invernadero-, también provee de herramientas y nuevos conocimientos a los niños y adolescentes de la Residencia, que enriquece, a su vez, la oferta de actividades que están a su disposición.

Además de lo anterior, se debe relevar la existencia de un sector de “panadería”, la que consistía en un anexo de la cocina principal en la que se contaba con gran cantidad de maquinaria industrial e implementos para la elaboración de pan y otras preparaciones de esa índole, la que además del uso propio que le daban las manipuladoras de alimento, se utilizaba para realizar talleres gastronómicos a los niños y adolescentes o bien, enseñarles recetas simples como parte de sus actividades.

### **1.6. Gran cantidad de materiales, vestimenta e insumos para niños y adolescentes**

Se pudo observar durante el recorrido por las instalaciones de la Residencia, primeramente, que contaba con múltiples bodegas y despensas de alimentos, organizadas y bien abastecidas de distintos tipos de abarrotes, los que eran manejados y distribuidos por la encargada de cocina, considerándose dentro de ellos distintos tipos de snacks y colaciones para los niños y adolescentes (incluyendo aquellos de temporada, como helados), productos refrigerados y congelados, frutas y verduras e implementos de limpieza.

Así también se pudo observar la existencia de una oficina que guarnecía múltiples y variados tipos de materiales y útiles escolares en gran cantidad, divididas por tipo, tales como cuadernos, lápices, pinturas, blocks de dibujo, etc. Ello da cuenta de que los niños y adolescentes tienen a su disposición suficientes elementos de este tipo, de ser requeridas y necesarias para sus quehaceres



educacionales o recreacionales. La misma encargada de esta oficina permitió al equipo visitante ingresar a un anexo posterior que tenía una gran cantidad de calzado, de distintas tallas y tipos, los que en su gran mayoría se observaron nuevos y, los que según se indicó, eran entregados a los niños y adolescentes dependiendo de sus necesidades, su gusto y opinión.

### 1.7. Promoción tenencia responsable

Resulta igualmente importante referir que se pudo constatar que la Residencia contaba con una mascota adoptada: un perro llamado Rey, el cual se observó en muy buenas condiciones generales de cuidado. Contaba con su propia casa y se le observó deambulando por los distintos espacios libremente, relacionándose directamente con los niños y adolescentes, siendo una figura presente. Incluso, se pudo observar que contaba con su propio retrato en un mural y que existían fotografías de él en distintos espacios de las casas.

Este hecho se levanta como un elemento positivo en tanto sirve de antecedente y ejemplo respecto a la importancia de la tenencia responsable de animales, así como permite que niños y adolescentes puedan tener un contacto beneficioso con animales en calidad de mascotas y brindar elementos positivos en la construcción de un entorno amigable y nutritivo para quienes viven en la residencia de protección.

### 1.8. Cercanía de Niños y adolescentes con la dirección

Tanto en el proceso de recorrido de las instalaciones como durante la entrevista con el director y jefa técnica, se informó que los niños y adolescentes contaban con un “*sistema de puerta abierta*” con la dirección, que les permitía levantar sus inquietudes o solicitudes directamente al Director, lo que pudo ser constatado de forma efectiva por el equipo de profesionales visitantes, en tanto fue posible observar la dinámica en cuestión. Ello se levanta como una fortaleza por cuanto dota a los niños y adolescentes de accesibilidad a ser escuchados de forma directa e inmediata, fortaleciendo la efectivización de su derecho a ser oído.

## 9. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

A continuación, se detallan los nudos críticos identificados, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y solicitudes para subsanarlos y garantizar el pleno respeto a los derechos de los que son titulares niños, niñas y adolescentes.



### 1.1. Deficiencias asociadas a la dotación de personal de la Residencia

Se constató que la Residencia contaba con insuficiente personal para dar respuesta a los requerimientos propios de su dinámica y características de los niños y adolescentes que en ella viven, que permita asegurar su correcto funcionamiento en diversos ámbitos.

En ese sentido, por una parte, se informó que una de las duplas psicosociales se encontraba incompleta, faltando un psicólogo cuyo cargo estaba vacante. Esta situación impacta directamente en la debida implementación y evaluación de los planes de intervención individual de cada niño y adolescente, en tanto la ausencia de uno de los profesionales que debe encargarse del proceso interventivo acorde a sus necesidades, requerimientos y objetivos particulares no se encuentra ejerciendo sus funciones de forma regular.

Por otro lado, en contexto de la entrevista institucional, igualmente se dio cuenta de la ocurrencia de variados tipos de situaciones críticas al interior de la Residencia, preocupando la denuncia de agresiones y transgresiones en la esfera de lo sexual ocurrida entre pares, las que habrían ocurrido al interior de la Residencia pese a la presencia de educadores de trato directo (en adelante ETD), lo que da cuenta de la criticidad que representa la falta de un número de ETD suficiente para proveer monitoreo y cuidado que permita, no sólo advertir la ocurrencia de estas situaciones, sino que prevenirlas de forma efectiva y brindar el acompañamiento necesario una vez detectadas.

Esta imposibilidad de proveer monitoreo y cuidado a todos los niños y adolescentes que viven en la Residencia debido al limitado número de ETD para cada turno, se ve acrecentado por la extensión de las instalaciones, en tanto dificulta en gran medida que los y las funcionarias puedan controlar y acompañar todas las actividades que realizan los niños y adolescentes, así como brindar suficiente atención a sus requerimientos cotidianos dentro de su rutina. Si bien la existencia de grandes áreas verdes y espacios abiertos de libre acceso se debe destacar como un elemento positivo que contribuye al desarrollo integral de los niños y adolescentes y al ejercicio de su derecho al esparcimiento, juego y recreación, también se constituye como un factor de riesgo cuando no es factible abordar o dotar a estos espacios con la suficiente seguridad para garantizar la protección de los mismos niños/as y adolescentes que hacen uso de ellos.

Esta problemática fue abordada con la dirección de la Residencia durante la visita, señalándose que la falta de dotación de personal suficiente responde no sólo a la falta de recursos económicos con los que cuenta la fundación para tales fines, sino que también a la falta de interesados en ejercer labores de ETD, informándose que han contratado nuevos cuidadores,

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



pero muchos han permanecido una sola jornada, sin retornar a sus labores, o bien han presentado su renuncia al poco tiempo.

En la misma línea, es necesario abordar la ausencia de la TENS por licencia médica de larga data, la que si bien ha sido suplida en gran medida mediante el apoyo del CESFAM de referencia como se menciona en las fortalezas previamente expuestas, se hace necesario contar con un reemplazo adecuado para este cargo profesional a objeto de contar con atenciones de salud oportunas en caso de requerirse, así como volver a habilitar las dependencias que corresponden a la unidad de enfermería de la residencia, la que posee gran potencial pero se encuentra sub-utilizada.

Cabe indicar que se observaron distintos espacios que necesitaban mantención -como se abordará en mayor detalle más adelante-, respecto a lo cual se levantó que dicha labor depende de una sola persona. Desafortunadamente, la extensión de la infraestructura en la que se encuentra instalada la Residencia dificulta que un solo funcionario pueda, humanamente, dar debida atención y cuidado a todos los espacios que lo requieren con la debida premura.

Sobre la materia, es menester que, con igual prioridad, se robustezcan las medidas de supervisión y acompañamiento de los niños/as y adolescentes, debiendo considerarse que debido a la gran extensión de dependencias a las que tienen acceso los niños y adolescentes para realizar actividades y desplazarse -lo que se reitera como un elemento positivo-, hace necesaria la adopción de medidas concretas en ese ámbito, que permitan abarcar de manera eficaz las vicisitudes que ello puede generar en su adecuado cuidado y supervisión. Estas medidas deben adoptarse en irrestricta armonía con los derechos humanos de los niños/as y adolescentes, intentando no mermar de manera innecesaria el beneficio asociado a su desarrollo integral que está dado por la extensión de espacio, áreas verdes e instalaciones deportivas que tienen a su disposición.

Por ello, se insta a que dentro de las posibilidades de la Residencia y la Fundación, estas acciones puedan ir más allá del cumplimiento de los requerimientos mínimos en cuanto a la dotación de personal que establecen las Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada para la modalidad residencial que tiene bajo su administración, las que deberían responder a las necesidades y dinámica propia del funcionamiento de la Residencia en orden a propender a la efectiva protección de niños/as y adolescentes, a través del mejoramiento de la función de supervisión y cuidado.

Sobre este punto resulta pertinente mencionar el derecho que tiene todo niño/a y adolescente, en la máxima medida posible, a la supervivencia y desarrollo, consagrado por el



artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del niño, el que se debe entender desde una óptica amplia, *“como concepto holístico que abarca el desarrollo físico, 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>4</sup>. Ello implica la adopción de medidas que permitan asegurar la integridad física y emocional de niños/as y adolescentes.

En respaldo a lo anterior, se debe sumar lo dispuesto por el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, respecto al deber de protección contra *“cualquier forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”*, protección que se ve reforzada respecto de niños/as y adolescentes privados de su medio familiar<sup>5</sup>, lo que debe concretarse a través de acción que siempre y en todo caso, consideren su interés superior.

Finalmente, indicar que los Estados -así como todos en quienes delega la función de cuidado de niños, niñas y adolescentes-, tienen el deber de asegurar a los niños, niñas y adolescentes la protección y cuidado que sean necesarios para su bienestar, obligación que pesa también sobre todos los organismos sobre los que se delega el cumplimiento de la función de cuidado de niños, niñas y adolescentes, que, por razones de negligencia, violencia, vulneración de sus derechos entre otros, son privados de su medio familiar.

## **1.2. Ausencia de planes permanente de formación y capacitación, así como de cuidado de equipo**

En directa relación con el nudo anterior, se informó que la Residencia no contaba con un plan de formación y capacitación permanente para sus funcionarios que les permita adquirir herramientas adaptadas a sus labores o bien, a las características de los niños y adolescentes que viven en ella. Tampoco contaba con un plan o programa que contemple instancias de cuidado de equipo o autocuidado para los funcionarios. En este ámbito se informó que no se ha recibido acompañamiento o apoyo del Servicio de Protección Especializada, así como tampoco lo hizo en su momento Sename.

Muchas de las capacitaciones o cursos que se han realizado en el último tiempo han sido autogestionados e impartidos por otros funcionarios de la misma Residencia, sin mencionar el impacto negativo que el contexto sanitario por Covid-19 tuvo en la materia, en tanto mermó de forma sustancial el apoyo que se recibía desde instituciones externas.

<sup>4</sup> Comité de los derechos del Niño, Observación General N° 5 (2003), párrafo 12.

<sup>5</sup> Naciones Unidas (1989), Convención sobre los Derechos del Niño, art. 20

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



Estos dos elementos resultan de vital importancia en contexto del funcionamiento de modalidades residenciales alternativas de cuidado para niños, niñas y adolescentes, y como tal, requieren de especial atención. En este entendido es menester implementar a la brevedad posible una planificación adecuada y permanente de capacitaciones que hayan sido eficientemente adaptadas a la dinámica propia de la residencia y sus requerimientos, por lo que es primordial poder entregar herramientas, a lo menos mínimas, a los equipos residenciales que les permitan realizar su labor de la mejor manera posible. En ese sentido, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como señalando que el rol del organismo de inspección, en este caso el Servicio de Protección Especializada, debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores<sup>6</sup>.

Reforzando la necesidad de resolver este nudo crítico, las situaciones críticas abordadas durante la entrevista y sus diversas manifestaciones, la utilización de medios adecuados de prevención, abordaje y reparación en casos de vulneración de derechos es imperativo, por lo que la adopción de medidas tendientes a proveer de estas herramientas a los funcionarios y funcionarias encargadas del cuidado y protección de niños y adolescentes resulta trascendental.

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>7</sup>. Así, 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

Respecto al cuidado de equipo o instancias de autocuidado, resulta relevante indicar que es importante no desatender y postergar este ámbito, entendiendo que la situación sanitaria actual del país genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos. Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar Síndrome de Burnout en los funcionarios/as, alta rotación de personal y afectar negativamente el cuidado e intervención brindada a los niños.

---

<sup>6</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.

<sup>7</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.



Si bien se reconoce el esfuerzo por generar espacios en este ámbito por parte de la dirección de la residencia, tales como reuniones esporádicas de trabajo para brindar acompañamiento a los funcionarios, podrían resultar insuficiente para dar respuesta a las necesidades de cuidado de equipo que presentan los funcionarios que intervienen en ámbitos de alta complejidad. Brindar instancias de contención debe ser parte de un plan o programa de autocuidado y no abordarse como instancias aisladas y reactivas a la contingencia. En este sentido, se requiere contar con un programa formal, robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención, monitores y tutores, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben.

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.

### **1.3. Medidas de abordaje de situaciones críticas desactualizadas**

Consultada la dirección por el abordaje de situaciones críticas en general, se visualizó que en términos generales el equipo contaba con conocimiento sobre contención emocional y ambiental, las que se intentarían ajustar a cada niño y adolescente de forma particular. Sin embargo, también se mencionó que era recurrente la necesidad de utilizar contenciones físicas dada la magnitud de los desajustes conductuales y/o emocionales que se daban dentro de la Residencia de forma cotidiana, las que eran aplicadas por distintos funcionarios de acuerdo con el escenario concreto, debiendo en varias ocasiones llamar al COSAM y/o a Carabineros de Chile para que contribuyan asistiendo en dicha labor.

Sobre este punto resulta necesario indicar que es la misma norma técnica sobre abordaje de situaciones críticas vigente (Sename) la que llama a reducir y eliminar el uso de procedimientos restrictivos de carácter físico para el manejo de desajustes conductuales y/o emocionales en niños, niñas y adolescentes debido a los efectos adversos que puede generar el estrés excesivo que implican a nivel físico, psíquico y emocional, y por las consecuencias negativas que pueden traer a los equipos interventores, por lo que se autorizan como una situación estrictamente excepcional. En este caso, la recurrencia de situaciones críticas complejas requiere que los equipos residenciales cuenten con conocimientos técnicos sobre la materia y los factores que confluyen en su aparición, lo que en el caso de Hogar Aldea Mis Amigos no se daba, en tanto se informó que no han recibido capacitaciones en esa línea desde Sename o Servicio de Protección



Especializada, reafirmando la necesidad de contar con instancias de formación específicas que permitan proveer de herramientas suficientes que permitan, efectivamente, su excepcionalidad.

A este respecto, resulta fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección, considerando que *“los desajustes emocionales y/o conductuales se configuran desde una historia de vida marcada por graves vulneraciones de derechos y un ambiente que no lo logra acoger oportuna y adecuadamente en situaciones que pueden producir estrés<sup>8</sup>”*

Por otra parte, es relevante mencionar que se debe socializar e interiorizar en los procesos internos de la residencia la actualización del protocolo que regula la materia en comento, especialmente en lo referente a la participación de Carabineros de Chile, en tanto SENAME mediante memorándum N°217 de fecha 29 de marzo de 2021 lo modificó, indicando *“(…) no recurrir a Carabineros ante eventuales desajustes emocionales y/o conductuales y solo llamar al dispositivo de salud correspondiente, salvo que se trate de delitos flagrantes”*.

#### **1.4. Dificultades en el acceso a atenciones de Salud Mental**

Pese a la buena relación general de la Residencia con el intersector en materia de salud, durante la entrevista institucional se tomó conocimiento de que la Residencia había experimentado dificultades para acceder a prestaciones y derivaciones en materia de salud mental para niños y adolescentes. A modo ilustrativo, se le informó al equipo de profesionales visitantes que uno de los niños permaneció hospitalizado en la unidad de urgencia del Hospital Félix Bulnes por 20 días, periodo en el que hizo abandono de la unidad de salud en más de una ocasión, y que, pese a la persistencia de su descompensación emocional y conductual no se dio lugar a su ingreso a la unidad hospitalaria de corta estadía para prestarle atención especializada, ya que a criterio del médico tratante no cumplía con *“los criterios clínicos”*.

Este antecedente es importante de mencionar, en tanto las dificultades en el acceso a las atenciones de salud mental han sido identificadas como un nudo transversal para los niños, niñas y adolescentes en modalidades residenciales alternativas. Ésta situación toma ribetes especialmente graves considerando que los niños que viven en residencias -incluyendo a Hogar Aldea Mis Amigos-, poseen diagnósticos tales como trastorno de conducta; trauma complejo; desregulación emocional; déficit intelectual; trastornos conductuales y vinculares, entre varios otros, todos los que por su complejidad, requieren de atención profesional especializada y

---

<sup>8</sup> Servicio Nacional de Menores, “Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial”. p. 3-4.



oportuna, tanto en la modalidad alternativa de cuidado en la que se encuentran como en las redes asistenciales de salud que se encuentran a su disposición para ello.

Para esto, se requiere contar con coordinaciones efectivas y articuladas entre las residencias de protección y las unidades de salud de referencia a través del Servicio Mejor Niñez y el Servicio de Salud correspondiente, lo que incluye claridad en los criterios clínicos que determinan el acceso a la atención en unidades especializadas de salud mental.

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño 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 preexistentes”*<sup>9</sup>.

Esto se encuentra incluso recogido en las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños elaboradas por Naciones Unidas, mencionándose 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.”*

## 1.5. Transgresiones de carácter sexual entre pares e insuficientes medidas de abordaje

Como se mencionó previamente, se tomó conocimiento de la ocurrencia de diversas situaciones críticas dentro de las cuales llamó la atención los casos de transgresiones en la esfera sexual entre pares al interior de la Residencia, antecedentes que previamente habían sido informados por Fundación Para la Confianza, por lo que se ahondó respecto a la manera en que eran abordados y más aún, de qué manera se prevenía la ocurrencia de este tipo de situaciones y cómo se incorporaba la óptica de reparación en el ámbito interventivo.

---

<sup>9</sup> 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/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>

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



Durante la entrevista realizada al director y jefa técnica, se indicó primeramente, que se contaba con un protocolo específico para la detección y abordaje sobre la materia y que respecto de los casos denunciados, no se había tomado conocimiento previo de la comisión de delitos de la naturaleza señalada por las víctimas al interior de la Residencia, sin embargo, lejos de desvirtuarlos, agregaron que de forma oportuna se informó al curador ad litem del denunciado sobre otros casos de transgresiones así como de la manifestación de prácticas y exploraciones sexuales que les parecieron indicadores suficientes para gestionar la intervención especializada de un programa ambulatorio, lo que fue solicitado en dos oportunidades, no obteniendo ningún tipo de respuesta o gestión en ese sentido.

Al mismo tiempo, señalaron que desde que tomaron conocimiento de la situación, se instruyó a todo el equipo residencial de trato directo y otros profesionales a estar muy atentos a eventuales develaciones y/o manifestaciones que indiquen que existen más víctimas dentro de la población infanto-adolescente de Hogar Aldea Mis Amigos.

Del análisis del protocolo confeccionado para este tipo de vulneraciones, se vislumbró que su contenido resulta exiguo en tanto sólo se indica un flujo de acciones en torno al proceso de denuncia y actitud que debe adoptar un funcionario frente a una develación, enumerándose someramente estrategias de prevención sin mayor desarrollo y sin mención alguna a herramientas o estrategias de reparación.

En directa vinculación, en relación con educación y derechos sexuales en armonía con el principio de autonomía progresiva acorde a la etapa de desarrollo de niños y adolescentes, se informó que era algo que era abordado principalmente mediante conversaciones directas con ellos a cargo del área de salud, señalando que no contaban con acceso a métodos anticonceptivos en caso de requerirlos.

Esto resulta preocupante en tanto de los documentos remitidos por la residencia de forma posterior a la visita, se evidenció la existencia de circulares N°05 por vulneraciones sexuales previas a la denuncia en comento, no siendo situaciones aisladas, por lo que es relevante referirse a la imperiosa necesidad de abordar con mayor esmero estas situaciones de manera multifactorial -especialmente en su origen- y no sólo de forma reactiva tras su ocurrencia, sin desatender el proceso posterior, tanto respecto de los niños/as y adolescentes que cometen las transgresiones como de aquellos que las sufren, a quienes estos hechos suele afectar *“gravemente en su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo”*<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 13 (2011), párrafo 27.



El principio del interés superior del niño toma relevancia en este punto en tanto debe tenerse como consideración primordial en todas las medidas que se adopten concernientes a los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, es decir, *“velar por que el derecho se observe en todas las decisiones y medidas relacionadas con el niño. Esto significa que, en cualquier medida que tenga que ver con uno o varios niños, su interés superior deberá ser una consideración primordial a que se atenderá. El término "medida" incluye no solo las decisiones, sino también todos los actos, conductas, propuestas, servicios, procedimientos y demás iniciativas.”*<sup>11</sup> lo que debe tenerse presente incluso a la hora de manejar y abordar situaciones críticas de toda índole, debiendo armonizarse con las normas legales vigentes y los lineamientos ya establecidos por el Servicio de Protección Especializada.

#### 1.6. Estado general de mantención de las dependencias de la Residencia

Durante el recorrido por las dependencias de la Residencia, el equipo de profesionales visitantes se percató de que existían espacios específicos en estado deficiente de mantención que requerían atención, especialmente por el potencial beneficioso de los mismos para los niños y adolescentes que vivían en la Residencia. En este marco, se observó que, si bien existía un amplio patio con diversos tipos de juegos infantiles, parte del mobiliario estaba en deficiente estado general, lo que dificultaba su uso apropiado en condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Por otro lado, se constató que una de las casas (N°3) contaba con un pequeño quincho en su patio trasero, el que se encontraba en completo desuso y abandono, pese a que representa un lugar de esparcimiento valorable en contexto residencial que podría ser bien utilizado. El mismo inmueble, si bien tenía un espacio destinado a patio, presentaba falta evidente de mantención y cuidado, sin techumbre o sombra que permita permanecer al aire libre en ese sector, desaprovechándose la posibilidad de generar actividades que permitan su utilización cotidiana. En el mismo sentido, la Residencia contaba con una edificación completamente destinada a biblioteca, con mobiliario e implementos acordes a su finalidad y estanterías llenas de bibliografía e insumos educativos de distinto tipo, la que se encontraba cerrada y en desuso.

También se pudo constatar que pese a la fortaleza que constituye la variedad y cantidad de despensas y alimentos con que contaba la Residencia, una de las despensas de verdura requería limpieza y separación de la verdura fresca de aquellos alimentos en mal estado, lo que era perceptible por la gran cantidad de moscas y olor característico. Adicionalmente fue posible ver basura en distintos espacios comunes de la Residencia, especialmente en el sector de canchas y

---

<sup>11</sup> Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 14 (2013).



las casas, así como la instalación de vidrios cortados en un muro medianero por parte de vecinos del sector como mecanismo de “seguridad” en el camino a la casa destinada a lavandería, lo que no contaba con ningún tipo de protección que evitara que niños y adolescentes pudieran lastimarse.

Respecto a las casas donde vivían niños y adolescentes, se levantaron elementos particulares en términos de mobiliario y equipamiento, en tanto los espacios destinados a sala de estar contaban con muebles en mal estado. Los baños requerían mantención general y no proveían ningún tipo de privacidad existiendo duchas comunes, sin separadores. En la misma línea resulta pertinente mencionar que existían irregularidades en el suministro de agua potable para la cocina y los servicios higiénicos tanto del equipo residencial como de niños y adolescentes.

Estos elementos se vinculan directamente con la ausencia de personal o recursos suficientes destinados a la mantención y cuidado de los distintos espacios que componen las instalaciones y dependencias de la Residencia Hogar Aldea Mis Amigos, generando un desaprovechamiento e inutilización de espacios valiosos para el desarrollo integral y el ejercicio de derechos básicos de niños y adolescentes por una parte, y por otra, en algunos casos representando posibles brechas de seguridad, higiene y salubridad para los mismos.

#### **1.7. Ausencia de enfoques transversales de género, interculturalidad y de inclusión en discapacidad**

La Residencia acoge a niños y adolescentes con características e identidades diversas, lo que es previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve el funcionamiento de esta, estipulándose como enfoques transversales mínimos el de derechos humanos, intercultural, de género e inclusivo en discapacidad, los que permiten dar efectividad a los derechos de los que son titulares los niños y adolescentes que viven en ella.

Pese a que la dirección manifestó buena disposición en la mejora de este ámbito e identificó brechas que debían ser abordadas, se constató que existían falencias no sólo en la aplicación sino también en la comprensión del alcance de los enfoques transversales de intervención. Al consultar sobre la incorporación de estos enfoques mediante acciones concretas en el día a día de la Residencia, no fue posible pesquisar ninguna medida específica orientada a ello, o bien, existía confusión sobre a qué hacía alusión cada uno.

Por lo anteriormente expuesto, es fundamental que la Residencia incorpore, debidamente y de manera transversal, los enfoques de derecho, género, intercultural e inclusivo en discapacidad,



conforme lo establecen las orientaciones técnicas de la modalidad residencial que rige su funcionamiento. Esto es especialmente importante atendidos los objetivos de las residencias de protección y a la población diversa de niños, niñas y adolescentes a la que están destinadas, por lo que poseer un entendimiento profundo respecto a ello resulta necesario para asegurar el reconocimiento y respeto a sus identidades, características y necesidades.

En este sentido, 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, niña y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo y a la libertad de expresión y participación<sup>12</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, de género y de inclusión. 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, exclusión y vulnerabilidad que experimentan niños/as y adolescentes bajo el cuidado del Estado, viviendo en modalidades residenciales alternativas.

#### **1.8. Falta de personalización de espacios y de instancias de participación de niños y adolescentes**

Durante el recorrido por las casas y las instalaciones generales se relevó de forma positiva que la Residencia se observó que los espacios comunes contaban con ambientación adaptada a niños y adolescentes, tales como murales, frases motivacionales e ilustraciones de caricaturas, entre otros. Todos los inmuebles que la componían se encontraban señalizados, así como sus caminos internos contaban con señalética vial y zonas de emergencia debidamente demarcadas.

Sin embargo, al visitar las habitaciones se pudo constatar que si bien contaba con ambientación (murales e ilustraciones) carecían de personalización, salvo contadas excepciones,

---

<sup>12</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

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



observándose paredes vacías y sin objetos personales de los niños y adolescentes que contribuyeran a generar pertenencia con sus espacios. Además de ello, se verificó que no contaban con lugares o mobiliario para almacenamiento de forma personal, sino que, en su lugar, tenían a su disposición lockers comunitarios abiertos, en los que no se podían guardar elementos personales, salvo en el caso de los adolescentes.

En la misma línea, se observó que la lavandería de la Residencia servía también para el propósito de almacenar y organizar la ropa de los niños y adolescentes, destacándose negativamente que el vestuario estaba dividido por números - los que eran asignados a cada uno-, más no por su nombre, lo que sin duda acrecienta la falta de personalización que se evidenció en el recorrido. Así mismo, consultadas las encargadas, los niños y adolescentes no participaban de la elección de sus tenidas o mudas de ropa diaria, sino que les eran elegidas y seleccionadas por los/as funcionarios/as.

Asimismo, se observó que los niños más pequeños (casa 1) no tenían acceso inmediato a sus juguetes, sino que estos estaban almacenados sin protección u organización en un patio interno, al que accedieron junto con las profesionales visitantes, y que se observó descuido y sucio.

Por otro lado, se refirió que se habían comenzado a implementar “focus groups” con los adolescentes, lo que se destaca favorablemente, sin embargo, no se contaban con mecanismos formales de participación previamente establecidos o regulados en oportunidad, frecuencia, plazos de respuesta, etc., ni tampoco se contaba con medios que permitieran a niños y adolescentes realizar denuncias que, por ejemplo, les permitieran resguardar su identidad. Adicionalmente, si bien se corroboró que el equipo directivo conocía el proceso de elaboración teórica de un plan de intervención individual, se verificó mediante las entrevistas personales realizadas a niños y adolescentes que estos no habían participado del proceso ni se había socializado con ellos el contenido y objetivos del mismo.

Cabe hacer patente que garantizar el desarrollo de todos los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia debe hacerse en igualdad de condiciones evitando que existan diferencias arbitrarias o instancias de discriminación que incidan en la forma en que se desenvuelven, ejercen y gozan sus derechos. Los derechos de niños, niñas y adolescentes deben respetarse y protegerse sin distinción alguna, para lo que resulta imperativo adoptar todas las medidas tendientes a asegurarlo, de acuerdo a lo explicitado por el art. 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Así mismo, 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, por lo que se hace un llamado a ejecutar acciones en torno a abordar este ámbito, con independencia de la finalidad transitoria que tiene en teoría el ingreso a una modalidad residencial de cuidado alternativo. En



materia de participación, la Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 12 establece que todo niño, niña y adolescente tiene derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan, por lo que es de suma importancia generar instancias y mecanismos que les permitan ejercerlo en óptimas condiciones.

## 10. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los Oficio N° 194/2022, dirigido a la **Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializado de Niñez y Adolescencia**; y el Oficio N° 195/2022 dirigido a la residencia **RPM Hogar Aldea Mis Amigos**, ambos de fecha **23 de febrero de 2022**, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe indicar que las recomendaciones y solicitudes realizadas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento de cada una de las recomendaciones realizadas, constatando el resguardo a las condiciones de vida y los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia/Centro. Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

### I) A la Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos (Oficio N° 195/2022)

#### 1. En cuanto a Deficiencias asociadas a la dotación de personal de la Residencia

Se solicitó y recomendó:

- Solicitar, gestionar y disponer, de forma urgente, recursos financieros y humanos necesarios para suplir la falta de dotación de personal suficiente del que adolece la



Residencia, a fin de precaver eventuales vulneraciones de derecho a niños y adolescentes, en distintos ámbitos, a través del fortalecimiento de la función de monitoreo y cuidado. En esta gestión, se debe considerar la pertinencia de solicitar apoyo de emergencia y acompañamiento técnico al Servicio de Protección Especializada.

- Contratar, en el corto plazo, un/a profesional psicóloga/o a objeto de completar la dupla psicosocial y evitar retrasar los procesos interventivos de niños y adolescentes e implementar los planes individuales ya predispuestos al efecto. En el mismo sentido, gestionar la contratación de un reemplazo para la TENS de la residencia por el tiempo que sea necesario, y en caso de regresar la TENS con contrato vigente a sus labores habituales, contar con un protocolo que permita gestionar de forma efectiva un reemplazo en caso de emergencia a futuro.
- Considerar prioritariamente, en el mediano plazo, la incorporación de un funcionario de apoyo, al menos de forma parcial, para las labores de mantención de las dependencias de la Residencia.

## **2. En lo relativo a la ausencia de planes permanentes de formación y capacitación así como de cuidado de equipo**

Se solicitó y recomendó:

- Elaborar, gestionar e implementar, en el mediano plazo, un plan de cuidado de equipo permanente para los funcionarios/as de la Residencia, para lo cual resulta fundamental contar con el acompañamiento del Servicio de Protección Especializada, especialmente en lo que dice relación con la coordinación de turnos y asistencia del personal a las actividades.
- Elaborar, gestionar e implementar, en el mediano plazo, un plan de formación y capacitación permanente para el equipo residencial, ajustado a las características y requerimientos propios de la Residencia. Para lo anterior, se sugiere realizar un levantamiento previo de intereses entre los funcionarios y funcionarias de la Residencia a objeto de relevar las principales temáticas que se requiere abordar.

## **3. Sobre las medidas de abordaje de situaciones críticas desactualizadas**

Se solicitó y recomendó:

- Generar, en el corto plazo, instancias de socialización, capacitación y formación orientadas a dotar de herramientas concretas a los equipos de funcionarios de la Residencia sobre la correcta aplicación del protocolo vigente que regula el abordaje de desajustes conductuales y/o emocionales de niños, niñas y adolescentes en contextos residenciales.



#### **4. Concerniente a las dificultades en el acceso a atenciones de salud mental**

Se solicitó y recomendó:

- Requerir al Servicio de Protección Especializada, con urgencia, que gestione y articule de forma efectiva la vinculación y coordinación entre la residencia y las unidades de salud de referencia - especialmente frente a urgencias psiquiátricas- a objeto de optimizar y hacer más expeditos los procesos de derivación e ingreso, así como delimitar con claridad los criterios clínicos que permiten el acceso a unidades especializadas de salud mental.

#### **5. Transgresiones de carácter sexual entre pares e insuficientes medidas de abordaje**

Se solicitó y recomendó:

- Solicitar, en el corto plazo, acompañamiento y supervisión especializada de parte del Servicio de Protección Especializada y otras instituciones afines, en el mejoramiento del protocolo de abordaje de transgresiones en la esfera sexual de niños y adolescentes, a objeto de mejorar los procesos interventivos, priorizando un enfoque de derechos humanos en la prevención, detección, abordaje y reparación de tales situaciones al interior de la residencia.
- Fortalecer, de forma urgente, las medidas orientadas a prevenir y abordar las vulneraciones de carácter sexual, desde una óptica multifactorial, debiendo contemplarse necesariamente acciones en el ámbito educativo y de salud.

#### **6. En lo relativo a la falta de contacto permanente, expedito y efectivo con Programa Mi Abogado**

Se solicitó y recomendó:

- Procurar, en el corto plazo, la generación de un mecanismo de trabajo conjunto, canales de comunicación e instancias de colaboración permanentes entre Programa Mi Abogado y la residencia, idealmente mediante la instauración de conductos regulares preestablecidos y puntos focales que permitan evitar dilaciones innecesarias en la gestión y adopción de medidas frente a situaciones críticas o que requieran aunar esfuerzos institucionales.
- Instaurar, en el corto plazo, mecanismos de participación y comunicación expedita entre los niños, niñas y adolescentes y sus curadores. En esta línea, resulta relevante fortalecer el proceso de visitas y contacto frecuente, en tanto es una herramienta vital para conocer de manera fehaciente la situación en la que se encuentran los niños y adolescentes, así como el ejercicio de sus derechos, y es sin duda, un elemento fundamental para generar



una vinculación efectiva entre las triadas y el niño o adolescente, lo que permite mejorar la adherencia de estos a los procesos de intervención y judiciales.

## **7. Sobre el estado general de mantención de las dependencias de la Residencia**

Se solicitó y recomendó:

- Destinar e invertir recursos y personal a la mantención de las distintas instalaciones e inmuebles de la Residencia, en el corto plazo, a objeto de permitir un uso eficiente de los espacios destinados a enriquecer y diversificar las actividades y rutinas de niños y adolescentes en la residencia.
- Involucrar a niños y adolescentes, a través de la concientización y de la realización de actividades grupales o colectivas, en el corto plazo, orientadas al cuidado y mantención de sus espacios, a fin de generar pertinencia y vinculación con el lugar en el que viven, así como confiarle responsabilidades acordes a su etapa de desarrollo. En este sentido, se sugiere generar talleres de jardinería, manualidades, entre otras.

## **8. En cuanto a la ausencia de enfoques transversales de género, interculturalidad y de inclusión en discapacidad**

Se solicitó y recomendó:

- Incorporar, en el corto plazo, acciones y medidas concretas en el funcionamiento cotidiano de la residencia, así como en los planes de intervención individual, con pertinencia en los enfoques transversales de intervención indicados.
- Solicitar al Servicio Mejor Niñez, en el corto plazo, la generación, coordinación e implementación de una capacitación a los funcionarios de la Residencia en torno a los enfoques transversales de intervención, su significado, alcance y medidas recomendadas para su incorporación al quehacer de la Residencia.

## **9. Sobre la falta de personalización de espacios y de instancias de participación de niños y adolescentes**

Se solicitó y recomendó:

- Permitir e incentivar, en el corto plazo, la incorporación de elementos personales a las habitaciones de niños y adolescentes a objeto de fomentar el sentido de pertenencia con los espacios que habitan, y a través de ello, contribuir a la efectivización de su derecho al desarrollo integral.
- Evaluar, desarrollar e implementar, con urgencia, mecanismos formales de participación que permitan establecer instancias reguladas para que niños y adolescentes planteen sus



inquietudes, requerimientos y solicitudes, así como medios de denuncia que sean compatibles con todos los resguardos que deben tomarse frente a la fenomenología de las diversas trasgresiones y vulneraciones de derechos que pueden vivir niños y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

- Socializar por parte del equipo psicosocial con niños y adolescentes, de forma urgente, el contenido y objetivos de sus planes de intervención individual, propendiendo a su participación efectiva en su elaboración, ajuste e implementación, como parte importante y prioritaria del proceso.

## II) Al Servicio de Protección Especializada (Oficio N° 194/2022)

En el Oficio señalado se remitieron al Servicio de Protección Especializada las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia, pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados del Servicio o de organismos coadyuvantes. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

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

En consideración a los nudos críticos identificados durante la visita, se coordinó una reunión informativa interinstitucional con el Programa Mi Abogado, la que se concretó de forma remota con fecha 30 de marzo de 2022. En esta instancia se puso en conocimiento del equipo de curadores correspondiente a RPM Hogar Aldea Mis Amigos, de los antecedentes previos de la visita a fin de indagar en las acciones realizadas desde dicha entidad así como se compartieron los hallazgos de la visita a objeto de que sean abordados desde las facultades propias del programa.

**JSG**

*Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: 26 de octubre 2022*