



INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	Residencia de Vida Adolescente de Puerto Natales
Fecha de la visita:	16 de noviembre de 2022

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4.	ANTECEDENTES	3
5.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	4
6.	TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	5
7.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
8.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
9.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES....	5
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	20
11.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	21
12.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	25
13.	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

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



encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado 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*). 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 del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte de la Residencia de Vida Adolescente de Puerto Natales, a las recomendaciones y solitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita al establecimiento.** Además, de ser el caso, da cuenta de nuevos nudos críticos o posibles vulneraciones de derechos que se pudieran haber detectado durante el seguimiento y las respectivas acciones desplegadas para su abordaje.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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



niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

“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. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia de Vida Adolescente Puerto Natales
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Niño y Patria
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Vida Familiar para Adolescentes, con dos Programas Adosados (RVA-PRE-PPE)
Población destinataria:	Adolescentes de 11 a 18 años
Director(a):	Matías Elizalde Cifuentes

4. ANTECEDENTES

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

³ 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



El 10 de junio de 2020, se realizó una primera visita planificada, de manera remota, a la entonces Residencia “Madre Teresa de Calcuta”, a cargo de Fundación Esperanza. Luego, el 05 de abril de 2021, se realizó una segunda visita a dicha Residencia, esta vez de manera reactiva y presencial, a raíz de antecedentes de diversas situaciones críticas que se encontraban ocurriendo.

Cabe señalar que, después de la segunda visita, en junio de 2021, finalizó el convenio con Fundación Esperanza, y un nuevo organismo colaborador acreditado del entonces Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename), la Fundación Niño y Patria, continuó con la Residencia, mediante un nuevo modelo, correspondiente a la actual “Residencia de Vida Familiar de Puerto Natales”.

Dado que el organismo a cargo de la Residencia cambiaría, a raíz de la visita de 2021 solo se emitieron recomendaciones a Sename, mediante Oficio N°346/2021, de fecha 07 de mayo de 2021, dirigido al Sename, y se solicitó a dicho Servicio hacer el traspaso de estas al nuevo organismo colaborador.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Cabe indicar que, con posterioridad a la visita, se mantuvo un seguimiento constante de la situación de la Residencia, mediante las distintas instancias de coordinación con el intersector, incluyendo comunicaciones y reuniones con el Programa Mi Abogado de Magallanes, así como las sesiones mensuales de la Comisión de Protección Regional de Magallanes.

En particular, la Defensoría de la Niñez solicitó información sobre la situación de los/as adolescentes y de la Residencial al Programa Mi Abogado, mediante Oficio N°1056/2022, de fecha 09 de noviembre de 2022. A ello, recibió respuesta por parte del programa, mediante Oficio N°25/2022, de fecha 11 de noviembre de 2022.

A su vez, previo a la realización de la visita de seguimiento, la Defensoría de la Niñez solicitó a la Residencia, mediante Oficio N°1050/2022, de fecha 08 de noviembre de 2022, información actualizada respecto al funcionamiento de la misma, la situación de los/as adolescentes y las acciones realizadas para subsanar las brechas y nudos identificados por el Programa Mi Abogado. A ello, se recibió respuesta de la Residencia mediante Oficio N°328/2022, de fecha 16 de noviembre de 2022.

Posteriormente, se realizó la señalada visita de seguimiento, con fecha 16 de noviembre de 2022.

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



6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez realizó una visita de seguimiento presencial, de tipo planificada, a la Residencia de Puerto Natales, el día 16 de noviembre de 2022.

7. 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:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central
Profesional 2:	Karla Toro, abogada, Sede Central
Profesional 3:	Fabiola Burgos, trabajadora social, Sede Regional Aysén

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita de seguimiento se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: un breve recorrido por las instalaciones, para observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los/as adolescentes presentes, y luego una entrevista a la directora subrogante de la Residencia. Lo anterior, ya que el director se encontraba ausente por algunas semanas, haciendo uso de un permiso especial.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora subrogante, para verificar y/o complementar los aspectos que no se pudieron abordar durante la entrevista.

Cabe indicar que, al momento de la visita había 9 adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 6 estaban presentes, 1 se encontraba con permiso especial con familia, 1 en pre egreso con familia y 1 en salida no autorizada.

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades

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



pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los/as adolescentes. Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en el **Oficio N°346/2021, de fecha 07 de mayo de 2021, dirigido al Sename.**

En la evaluación de cumplimiento, se considera la respuesta entregada por el referido Servicio, mediante **Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021**, así como también la información entregada por el Programa Mi Abogado, mediante **Oficio N°25/2022, de fecha 11 de noviembre de 2022**, y por la Residencia, mediante **Oficio N°328/2022, de fecha 16 de noviembre de 2022.**

A su vez, lo anterior se complementa con la información obtenida y los documentos revisados a propósito de la **visita de seguimiento de la Defensoría de la Niñez, el 16 de noviembre de 2022.**

Nudo Crítico: I. Insuficiente personal especializado	
Recomendación o solicitud	Incorporar un profesional enfermero o técnico en enfermería, con el objetivo de que conozca y atienda de manera oportuna las necesidades de salud y de tratamiento médico de los niños, niñas y adolescentes, y que pueda encargarse de elaborar los pastilleros y administrar los medicamentos, de acuerdo a sus necesidades.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Sename informó que la Fundación Niño y Patria incorporó en la Residencia a un técnico en enfermería, a contar del 01 de junio de 2021. En visita de seguimiento aún se contaba con dicho profesional dentro de la dotación de personal existente, quien estaba encargado, entre otras cosas, de elaborar y administrar los tratamientos farmacológicos de los adolescentes.	

Nudo Crítico: I. Insuficiente personal especializado	
Recomendación o solicitud	Incorporar un profesional psicopedagogo/a media jornada en la Residencia, con el objetivo de que intervenga con los niños, niñas y adolescentes para mejorar los métodos didácticos y pedagógicos de sus procesos de aprendizaje, para superar las dificultades y los

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



	problemas de aprendizajes relacionados con necesidades educativas especiales, problemas de integración, bajo rendimiento o rezago escolar.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que no está contemplado dentro de las orientaciones técnicas del proyecto residencial la incorporación de este profesional. Al momento de la visita de seguimiento, no se contaba con este cargo dentro de la dotación de personal existente.	

Nudo Crítico:	
I. Insuficiente personal especializado	
Recomendación o solicitud	Incorporar un profesional terapeuta ocupacional media jornada en la Residencia, con el objetivo de favorecer, a través de un enfoque de derechos humanos y valorando la diversidad e inclusión, la participación de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia en las actividades u ocupaciones significativas que son propias de su edad, como los son el juego, la educación y la participación social.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Sename indicó que la Fundación Niño y Patria contrató a un profesional terapeuta ocupacional, ya que dicho perfil está contemplado dentro de las orientaciones técnicas del proyecto residencial y sus respectivos programas adosados.	

Nudo Crítico:	
I. Insuficiente personal especializado	
Recomendación o solicitud	Incorporar psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias, de manera de contar con una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental de los niños, niñas y adolescentes en la Residencia de manera permanente. Lo anterior, considerando que un número importante de niños, niñas y adolescentes que hoy residen en esta institución

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



	mantienen diagnósticos referidos a patologías del área de salud mental que no están siendo abordadas de manera eficaz por la oferta de salud pública existente en el territorio.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que no está contemplado dentro de las orientaciones técnicas del proyecto residencial la incorporación de este profesional. Al momento de la visita de seguimiento, no se contaba con este cargo dentro de la dotación de personal existente.	

Nudo Crítico:	
II. Insuficiente trabajo de intervención psicosocial por parte de la dupla	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia genere y ejecute una planificación que permita entregar espacios sistemáticos y formales de atención psicosocial a los niños, niñas y adolescentes y a sus adultos significativos, para el adecuado abordaje de sus planes de intervención individual.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Oficio N° 25/2022, de fecha 11 de noviembre de 2022, del Programa Mi Abogado • Oficio N° 328/2022, de fecha 16 de noviembre de 2022, de la Residencia Puerto Natales • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Sename indicó que, a partir del mes de mayo 2020, se comenzó a realizar transferencia técnica en instancia de supervisión, para entregar lineamientos en materia de diagnóstico. También se solicitó al equipo elaborar un protocolo de acciones en fase diagnóstica, y se instruyó cumplir en tiempo y forma con la elaboración de los planes de intervención individual. Junto a lo anterior, en el mes de septiembre de 2020, se implementó un Plan de Mejora, con objeto de favorecer el adecuado cumplimiento de la normativa técnica y de los procesos de intervención, requiriendo la actualización de planes de trabajo y registros respectivos. Se indicó que lo anterior se mantendría en revisión permanente. En cuanto a la Fundación Niño y Patria, que asumió como organismo a cargo en junio de 2021, Sename indicó que se solicitaría al equipo	

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



establecer un programa de transferencia técnica durante el primer mes de ejecución, para luego continuar con el proceso de supervisión respectivo.

No obstante, al momento de la visita de seguimiento, no había dupla psicosocial para realizar el trabajo de intervención con los/as adolescentes y sus familias. Lo anterior, ya que el trabajador/a social estaba con licencia extendida, y no se había logrado contratar a un psicólogo/a. Esta situación se mantenía hace algunos meses, afectando significativamente los procesos de intervención de los adolescentes.

Ligado a lo anterior, el Programa Mi Abogado, observó la ausencia de un trabajo efectivo por parte de la Residencia con los/as adolescentes, para favorecer su adherencia a controles de salud, asistencia a establecimientos educacionales y participación en instancias de intervención de los programas de la oferta programática del Servicio de Protección Especializada y de SENDA. En esta línea, el referido programa destaca la falta de equipo técnico como un nudo crítico observado durante los últimos meses en la Residencia, y que significó intervenciones interrumpidas y no efectivas, que no dan cumplimiento a los objetivos judiciales y extrajudiciales mandatados.

Cabe señalar que, según lo informado por la Residencia, se habrían generado todos los esfuerzos para la contratación del personal faltante, no obstante, ello estaría obstaculizado por diversos factores, incluyendo la escasa oferta de profesionales en la zona, remuneraciones ofertadas por debajo de lo esperado en la zona, oferta laboral poco atractiva en la zona.

Nudo Crítico:	
III. Ausencia de capacitaciones y formación continua para los funcionarios	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, la elaboración y ejecución, por parte de la Residencia, de un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, desarrollado por profesionales expertos/as en la materia, con acreditación comprobable, dirigidos a todos los funcionarios/as de la Residencia (educadores de trato directo, equipo técnico y dirección), incluyéndose los nuevos funcionarios que se integren a trabajar cuando se realice el traspaso de la Residencia al nuevo Organismo Colaborador, considerándose los perfiles y funciones que desarrolla cada uno de ellos y abordando, específicamente, los ámbitos relacionados, al menos, con el buen trato y promoción del bienestar integral; prevención y abordaje de situaciones de agresión sexual; prevención y abordaje de situaciones críticas y desajustes emocionales o conductuales, desde un enfoque de derechos de infancia y adolescencia.
Órgano destinatario	Sename

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



Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Oficio N°25/2022, de fecha 11 de noviembre de 2022, del Programa Mi Abogado • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que existía el compromiso de continuar implementando con la Fundación Niño y Patria, capacitaciones en materias afines y que se instaría a la institución a gestionar capacitaciones relevantes y necesarias para la intervención. En línea con lo anterior, realizarían un diagnóstico en esta materia dentro de la primera quincena de junio de 2021.</p> <p>A propósito de la visita de seguimiento, se solicita a la Residencia verificador de lo anterior, no obstante, solamente se envió una propuesta de plan de prevención de riesgos psicosociales, con actividades planificadas entre agosto de 2021 y enero de 2022, pero sin comprobantes de que se hubieran realizado.</p> <p>La ausencia de un plan de formación continua para los/as funcionarios/as es especialmente preocupante, considerando algunos de los nudos críticos identificados por el Programa Mi Abogado, que requieren necesariamente de mayores conocimientos y herramientas por parte del equipo para poder enfrentarlos, como el no cumplimiento de protocolos y deberes de la Residencia y del personal, la ocurrencia de situaciones de explotación sexual comercial que afectan a los/as adolescentes, y conductas disruptivas y de riesgo por parte de los/as adolescentes, entre otros.</p>	

Nudo Crítico:	
IV. Ausencia de cuidado de equipos para los funcionarios de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, la elaboración y ejecución, por parte de la Residencia, de un programa de cuidado de equipos, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todos los funcionarios/as de la misma, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	

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



Sename indicó que durante el año 2020 se realizaron 3 jornadas de autocuidado en el mes de agosto, para la totalidad de los funcionarios, pero que, en instancia de supervisión técnica, ello se había evaluado como insuficiente. Al respecto, se solicitó a la Fundación Niño y Patria un “plan de autocuidado” como exigencia del proyecto, plan que sería abordado en supervisión técnica del mes de junio de 2021.

A propósito de la visita de seguimiento, se solicita a la Residencia verificador de lo anterior, no obstante, solamente se envió una propuesta de plan de prevención de riesgos psicosociales, con actividades planificadas entre agosto de 2021 y enero de 2022, pero sin comprobantes de que se hubieran realizado. A su vez, solo dos de las actividades del plan eran de cuidado de equipos, y consideraban para todo el semestre solamente una sesión cada una, de una hora, lo que no responde a lo recomendado.

Nudo Crítico:	
V. Limitado abordaje de la salud sexual integral	
Recomendación o solicitud	Propiciar, fomentar y acompañar, en el corto plazo, la creación en la Residencia, de un plan de educación integral de sexualidad para niños, niñas y adolescentes, acorde a su edad y etapa de desarrollo, con enfoque en derechos humanos e igualdad de género, que promueva el desarrollo de relaciones sanas y protegidas, la prevención de contagio de enfermedades de transmisión sexual, y que promueva valores como el respeto, la inclusión, la no discriminación basada en la orientación sexual o identidad de género, la igualdad, la empatía, la responsabilidad y la reciprocidad.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que se solicitó a la Fundación Niño y Patria contar con un plan de abordaje en la temática, para la Residencia, de carácter permanentemente y trabajado con los/as adolescentes.	
No obstante, en visita de seguimiento, no fue posible dar cuenta de la existencia, aplicación permanente y construcción participativa de dicho plan, salvo por instancias aisladas de talleres sobre sexualidad, realizados por personal del Cesfam correspondiente. Lo anterior es especialmente preocupante, considerando que, al momento de la visita, existían situaciones de explotación sexual comercial que afectaban a algunos adolescentes.	

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



Nudo Crítico:	
VI. Inadecuado estado de la infraestructura y equipamiento de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Realizar acciones de gestión, supervisión y acompañamiento a la Residencia, con urgencia, dirigidas al mejoramiento de las condiciones básicas de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene, que les permita a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente, sano, cálido, seguro y confortable, adecuado para responder a sus necesidades y a la dignidad que les corresponde como niños, niñas y adolescentes, sujetos de derecho, que se encuentran bajo cuidado del Estado.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que en el mes de abril se habían realizado algunas reparaciones a los baños, que en mayo se habían reemplazado por última vez los sillones en mal estado, que se despejó la sala de visitas para su adecuado uso y que se retiraron los alambres de púas del muro perimetral. A su vez, señaló que, con la Fundación Niño y Patria, se retomaría el proyecto de emergencia para la reparación definitiva de los baños y que se realizaron gestiones con la municipalidad para su apoyo en la mantención de pintura y closets. A su vez, indicó que se dispuso de un locker para el almacenamiento de los medicamentos y que se definiría con la nueva fundación un lugar que cumpliera con la debida custodia de los medicamentos.</p> <p>Si bien gran parte de lo anterior pudo ser observado en la visita de seguimiento, cabe indicar que aún existían deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia. En este sentido, había muebles en mal estado, vidrios rotos con restos (siendo un riesgo para los/as adolescentes) e insuficiente material disponible para la recreación, esparcimiento y educación.</p>	

Nudo Crítico:	
VII. Inexistencia de espacios personalizados	
Recomendación o solicitud	Orientar y supervisar que la Residencia, con urgencia, promueva de manera continua, la personalización de los espacios que forman parte de esta, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños, niñas y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso permanente, con el apoyo de sus familias y figuras significativas y de los funcionarios/as.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento

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



Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que este aspecto se abordaría con la Fundación Niño y Patria. No obstante, en la visita de seguimiento no se observaron avances en la ambientación y personalización, al menos, de los espacios comunes (no fue posible ver las habitaciones de los/as adolescentes, ya que se encontraban durmiendo).	

Nudo Crítico:	
VIII. Escaso desarrollo de habilidades para la vida independiente	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia incorpore la preparación para la vida independiente como un ámbito transversal a trabajar con todos los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus intereses y necesidades, en el marco de sus planes de intervención individual, reforzando la preparación para la vida independiente en adolescentes, desde los 14 años, mediante actividades formales de apresto laboral, capacitación sociolaboral y formación en oficios, entre otras, incorporando su participación en la definición de dichas actividades, de acuerdo a sus intereses.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que durante el año 2020 se realizó un curso de gestión de emprendimientos impartido por el SENCE, se entregó información a los/as adolescentes sobre las redes públicas y garantías sociales disponibles en la localidad, se efectuó el taller “redes locales” y se realizaron otros talleres grupales, incluyendo bordado, cocina y repostería, siembra, diseño de vestimenta, confección de mascarillas, estética, entre otros.</p> <p>A su vez, señaló que se elaboró un Plan de Acción Intersectorial, en conjunto con el equipo de la Residencia y programa PEE para la coordinación en torno a casos de mayor complejidad e instancias bimensuales de análisis de casos, a contar de marzo del 2021. En ese contexto, se remitió al equipo de la Residencia la Guía N°1/2021 "Lineamientos y Recomendaciones sobre el Acompañamiento a Adolescentes en Residencias para la Transición a la Vida Independiente" de Sename. Finalmente, indicó que en junio del 2021 se programarían actividades de transferencia técnica en esta materia con la supervisión técnica del Servicio.</p> <p>No obstante, al momento de la visita, la Residencia llevaba tiempo sin dupla psicosocial, por lo que, este aspecto, al igual que otros, no estaban siendo debidamente abordados en el marco de los planes de intervención individual de los/as adolescentes.</p>	

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



Nudo Crítico:	
VIII. Escaso desarrollo de habilidades para la vida independiente	
Recomendación o solicitud	Realizar, en el mediano plazo, las gestiones de coordinación necesarias, con FOSIS, SENCE y/u otra institución pertinente, para proveer de oferta programática de capacitaciones, cursos y talleres, que permita tener una disponibilidad de programas acorde a los intereses de los y las adolescentes que viven en la Residencia, de buena calidad y con pertinencia cultural, enfoque de género y de derechos humanos, destinada al efectivo desarrollo de habilidades para la vida independiente.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Durante visita de seguimiento, no se informó de la realización de nuevas gestiones intersectoriales, durante el año 2022, para proveer de este tipo de oferta programática a los/as adolescentes, en los términos recomendados.	

Nudo Crítico:	
IX. Inexistencia de trabajo de reunificación familiar y con figuras significativas	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia genere el diseño y la implementación de un plan de trabajo con figuras familiares de niños, niñas y adolescentes, por pocas que sean, a fin de tender a la reintegración familiar, sin exceptuarla por el mero hecho de tratarse de niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que el trabajo de intervención y vinculación con familia extensa y figuras significativas de los/as adolescentes era escaso en la residencia, toda vez que la gran mayoría se encontraba en completo abandono familiar. Respecto al caso de adolescente con figura familiar, pero sin trabajo de intervención por aproximadamente 8 meses, se señaló que su situación fue abordada por la dirección regional del Servicio, equipo de la residencia y curador ad litem.	

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



En visita de seguimiento se constató que la Residencia se encontraba sin dupla psicosocial, motivo por el cual la directora subrogante indicó que los procesos de intervención individual y familiar, incluyendo visitas domiciliarias, estaban suspendidos y que algunos ámbitos, como los informes a tribunal, los estaba realizando la dirección junto a profesional de la residencia.

Cabe agregar que, según señaló la directora subrogante, si bien hay había algunos casos de adolescentes que no contaban con figuras con las cuales se pudiera proyectar un egreso, la mayoría tenía familia y/o figuras significativas que formaban parte de sus vidas y constituían una red de apoyo.

Nudo Crítico:	
IX. Inexistencia de trabajo de reunificación familiar y con figuras significativas	
Recomendación o solicitud	Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia propicie y asegure la mantención frecuente de contacto entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias y/o figuras significativas, ya sea de manera presencial como remota. Se debe asegurar que este sea un espacio de calidad y que esté orientado al cumplimiento de los objetivos de los planes de intervención individual de los niños, niñas y adolescente respecto a su familia y comunidad, y no un mero intercambio de información.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Sename indicó que este aspecto fue objeto de observación y revisión en supervisión técnica y que se exigiría a la nueva fundación que se continuara reforzando.	
En visita de seguimiento fue posible observar que, si bien se habían fortalecido las instancias de contacto frecuente entre los/as adolescentes y sus familias y/o figuras significativas, mediante visitas en la residencia o permisos de salida, estas instancias no estaban siendo acompañadas ni realizadas en contexto de los planes de intervención individual, dado que la Residencia no contaba con dupla psicosocial.	

Nudo Crítico:	
X. Deficiencia en el registro de circulares e información relevante de niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Implementar un sistema de registro y seguimiento de las denuncias realizadas en favor de los niños, niñas y adolescentes residentes,

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



	independiente de lo registrado en las carpetas individuales de cada uno. Asimismo, se recomienda, de forma urgente, incorporar la verificación de un registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la Residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyéndose un registro específico de situaciones críticas y eventos importantes de desajustes conductuales y/o emocionales.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que, conforme a las orientaciones técnicas, la Residencia mantenía el registro mediante el levantamiento de circular N°05/2019, las que quedaban en la base Senainfo y dentro de la carpeta individual de cada adolescente, no correspondiendo generar un registro adicional. No obstante, señaló que se instaría a la Fundación Niño y Patria a contar con un sistema para el seguimiento de las denuncias realizadas. No obstante, en visita de seguimiento se señaló que la fundación no contaba con este registro.</p> <p>Respecto a situaciones críticas, Sename también indicó que estas deberían registrarse en Senainfo, pero que en la supervisión técnica de la Residencia se observó que algunos casos no se contaban con el registro respectivo, ante lo cual se instruyó al equipo y directora subrogante subsanar dicha falencia y dar cumplimiento a la norma respectiva.</p>	

Nudo Crítico:	
X. Deficiencia en el registro de circulares e información relevante de niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Implementar un registro especial que contenga información sobre las enfermedades, alergias, grupo de sangre, vacunas, atenciones de salud, diagnóstico, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas, y todo antecedente relevante en el ámbito de la salud de cada niño, niña y adolescente ingresado en la Residencia.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	

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



Sename indicó que la Residencia contaba con carpetas individuales exclusivamente sobre el ámbito de salud y también que ámbitos relevantes de salud se consignaban también en la carpeta psicosocial de cada adolescente. Ello fue reiterado por la Residencia en visita de seguimiento.

Nudo Crítico:	
X. Deficiencia en el registro de circulares e información relevante de niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Implementar un registro específico de niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as ad litem designados/as -y aquellos que no-, contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia. De modo de garantizar el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes y su participación en el proceso judicial.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que la Residencia no contaba con un registro específico sobre las visitas de los Curadores Ad Litem de los/as adolescentes, y que estas se registraban en el libro de visitas general. Lo anterior se observó también en la visita de seguimiento.	

Nudo Crítico:	
XI. Insuficiente participación efectiva de niños, niñas y adolescentes en la Residencia	
Recomendación o solicitud	Supervisar, propiciar y verificar, en el corto plazo, el fortalecimiento y/o la creación, al interior de la Residencia Madre Teresa de Calcuta, de instancias formales de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan. Estas deben ser co construidas con los niños, niñas y adolescentes, incluyendo su participación activa, y deben contar con resguardos adecuados para que los niños, niñas y adolescentes se sientan en la libertad de poder opinar, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar de qué manera la opinión de estos está siendo considerada de acuerdo a las formas en que elijan participar, como reuniones, asambleas, representantes, u otras maneras.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename

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



	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que, desde la supervisión técnica, se observó como insuficiente la periodicidad de las actividades grupales y se reiteró la necesidad de contar con otros medios que permitieran y facilitaran a los/as adolescentes entregar sus opiniones, por lo que requerirían a la Fundación Niño y Patria implementar estrategias concretas para ello, a lo que se daría seguimiento y revisión en supervisión técnica. Pese a lo anterior, en visita de seguimiento se observó que la Residencia no contaba con instancias formales de participación de los/as adolescentes.</p>	

Nudo Crítico:	
XII. Incertidumbre sobre el futuro de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Gestionar, de manera urgente, junto al equipo de la Residencia, una instancia formal a través de la cual se comunique a los niños, niñas y adolescentes, de manera adecuada y respetuosa de sus derechos, información actualizada sobre el proceso de cambio en el que se encuentra actualmente la Residencia, indicando con claridad en qué consistirán estos cambios, especificando plazos, modo en que se ejecutarán, y manera en que afectarán el funcionamiento de la Residencia y su vida diaria. En esta instancia se debe dar espacio para que los niños, niñas y adolescentes puedan realizar preguntas, plantear inquietudes y hacer las críticas que estimen necesarias.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que se realizaron instancias de coordinación al respecto, pero solamente entre instituciones (como la dirección regional del Servicio, Fundación Esperanza y Fundación Niño y Patria) pero no dieron cuenta de acciones realizadas con los/as adolescentes, conforme a lo recomendado.</p> <p>Cabe indicar, respecto a este nudo, que al momento de la visita de seguimiento la Residencia se encontraba iniciando un proceso de cierre, para comenzar un nuevo proyecto residencial, cargo de la misma fundación, en Punta Arenas. Esto implicaría el traslado de los/as adolescente. Pese a lo anterior, no se habían realizado a la fecha instancias formales y adecuadas para comunicar esta situación a los/as adolescentes, en los términos recomendados previamente.</p>	

Nudo Crítico:	
XIII. Deficiencias respecto de la supervisión técnica de SENAME	

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



Recomendación o solicitud	Realizar periódicamente supervisiones a la Residencia, en el corto plazo, las que aborden, especialmente, la correcta aplicación, tanto en la práctica como a través de los protocolos internos, de la normativa vigente, los lineamientos y orientaciones técnicas del proyecto y los protocolos del Servicio, así como los estándares internacionales de derechos humanos, en relación con el cuidado cotidiano de los niños, niñas y adolescentes y la prevención y manejo de situaciones críticas y de desajuste conductual y/o emocional, de abandono y/o negligencia parental, de maltrato infantil, consumo abusivo de drogas y explotación sexual comercial infantil.
Órgano destinatario	Sename
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que desde el Servicio regional se estaba cumpliendo con la supervisión mensual a la Residencia, de acuerdo con los lineamientos y el estándar establecido, instancias en las cuales se constataron falencias en diferentes materias y se realizó acompañamiento permanente a la Residencia para la superación de las mismas. A su vez, a partir de mayo del 2020, se implementó un Programa de Transferencia Técnica con el equipo de la Residencia, sobre las orientaciones técnicas de la modalidad, y en septiembre de 2020 se dio inicio al Plan de Mejora de la Residencia, atendido el incumplimiento de hallazgos observados en instancia de supervisión. En particular, se indicó que se realizó un refuerzo permanente al equipo sobre la aplicación oportuna de la Circular N°5 y responsabilidad de denuncia y procedimientos afines, la Ley de Maltrato y el abordaje de desajustes conductuales y emocionales. Finalmente, a partir de marzo de 2021, se implementó un plan de acción intersectorial focalizado en el abordaje de casos complejos, programando análisis de casos de manera quincenal.</p> <p>Cabe agregar que, al momento de la visita de seguimiento, se encontraba presente en la Residencia la supervisora técnica del Servicio Mejor Niñez.</p>	

Nudo Crítico:	
XIII. Deficiencias respecto de la supervisión técnica de SENAME	
Recomendación o solicitud	Entregar, en el corto plazo, capacitación y formación específica, a quienes realicen la supervisión técnica de la Residencia, de modo que se pueda asegurar que se relacionarán con esos niños, niñas y adolescentes quienes cuenten con los conocimientos y competencias necesarias para abordar su intervención desde un enfoque de derechos y necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que ahí residen.
Órgano destinatario	Sename

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



Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Ordinario N° 1425/2021, de fecha 14 de julio de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	No hay respuesta
Observaciones	
Sename no entregó respuesta a esta recomendación.	

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de fortalezas y buenas prácticas adicionales, identificadas en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los/as adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

i. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita

En la visita de seguimiento existió una buena disposición de la dirección y funcionarios/as presentes, la que se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso.

ii. Disposición de la dirección y del equipo a acoger algunas de las recomendaciones realizadas a raíz de la primera visita

Al analizar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones emitidas a raíz de la visita anterior, se observa que algunas de estas fueron acogidas, total o parcialmente, por parte del Servicio y de la Residencia, aportando así a la solución o mejora de varios de los nudos existentes.

iii. Tenencia responsable de mascotas en la Residencia

Al momento de la visita, fue posible observar que dos adolescentes habían adoptado un perro cada una, y que se encontraban con ellos en la Residencia. El que llevaba más tiempo contaba con las respectivas vacunas y tratamiento de desparasitación y el otro lo recibiría prontamente. La compañía de una mascota y la relación que se establece con esta entrega significativos beneficios para la salud física y mental de las personas, y en un contexto residencial, puede ser un aporte importante para trabajar aspectos individuales y relacionales, y para favorecer el proceso de reparación de los/as adolescentes y de preparación para la vida independiente.



iv. Promoción para la preparación de vida independiente

Al momento de la visita, un adolescente se encontraba trabajando algunas horas a la semana en un restorán de Puerto Natales, actividad de gran relevancia en su proceso de preparación para la vida independiente y en la construcción de su proyecto de vida. Se informó que se ajustaban sus actividades conforme a sus horarios laborales y se le entregaban las facilidades que el adolescente requiriera para trabajar.

11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita de seguimiento, 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/as adolescentes. En esta línea, los nudos críticos identificados y las recomendaciones correspondientes fueron remitidas a Fundación Niño y Patria mediante Oficio 1233/2022, y al Servicio de Protección Especializada mediante Oficio 1232/2022, ambos con fecha 28 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 temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

i. Deficiencias en el proceso de cierre y traslado de la Residencia

Previo a la visita de seguimiento, en instancia de la comisión de coordinación de protección regional de Magallanes, de fecha 27 de octubre de 2022, la Defensoría de la niñez tomó conocimiento de que la Residencia de Puerto Natales cerraría y que se trasladaría a los

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



adolescentes a Punta Arenas. Esto fue informado por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante el Servicio), no obstante, en dicha instancia, se planteó de manera preliminar, no informando cómo se realizaría el cierre y traslado.

A su vez, con fecha 28 de noviembre, el Servicio comunicó esta decisión a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Punta Arenas, mediante Oficio N°475/2022, en el cual también se puso en copia a la Defensoría de la Niñez. En este, se indicó que el traslado facilitaría el acceso de los/as adolescentes a los servicios de la red intersectorial, principalmente de salud, oferta que no estaría disponible en Puerto Natales. A su vez, permitiría contar con mayor dotación de personal, puesto que existiría muy poca disponibilidad actualmente en la zona. Finalmente, permitiría mejorar las condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia. Lo anterior se condice con los nudos críticos que habían sido levantados por la Defensoría de la Niñez en las visitas previas, en las cuales se destacó la ausencia de oferta y acceso de los adolescentes a salud especializada, especialmente salud mental, la continua falta de personal en la Residencia y las malas condiciones de habitabilidad y mantenimiento de la Residencia.

No obstante, preocupa a esta Defensoría de la Niñez la manera en la cual se tomó la decisión de cierre y traslado y se abordó el proceso inicialmente. Al momento de la visita de seguimiento de la Defensoría de la Niñez, el 16 de noviembre, la directora subrogante indicó que el traslado se realizaría el 12 de diciembre, no obstante, a un mes de dicha fecha, todavía no existía el plan de acción respectivo. De hecho, este se remitió, a solicitud de la Defensoría de la Niñez, recién con fecha 29 y 30 de noviembre de 2022.

En dicho plan, se informaron las siguientes fechas clave:

- Septiembre de 2022: el Servicio y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia inician un proceso de evaluación de la oferta residencial en la región.
- 04 de noviembre: el Servicio informa del cierre y traslado al Programa Mi Abogado
- 08 de noviembre: la Fundación notifica formalmente el cierre de la Residencia.
- 14 de noviembre: la Fundación entrega al Servicio la carta de aviso de término de relación contractual.
- 13 al 23 de noviembre: la Residencia y el Servicio mantienen reunión informativa con los NNA.
- 17 de noviembre: se comienzan con las gestiones formales para el proceso de cierre y traslado.
- 28 de noviembre: el Servicio informa del cierre y traslado a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Punta Arenas.

Considerando lo anterior, se evidencia que las notificaciones de cierre y traslado comenzaron solo 6 semanas antes y las gestiones formales solo 4 semanas antes. Mas aún, se notificó formalmente a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Punta Arenas con solo dos semanas de anticipación.

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



A su vez, al momento de la visita de seguimiento de la Defensoría de la Niñez, a menos de un mes del cierre y traslado, la Residencia aún no había informado a las familias y figuras significativas de los/as adolescentes, ni habían informado formalmente a los/as adolescentes y funcionarios/as. De hecho, los adolescentes presentes comunicaron al equipo de profesionales visitantes su molestia por el traslado, particularmente producto de su incertidumbre al respecto. También expresaron preocupación por el vínculo con sus familias y figuras significativas en Puerto Natales, considerando que el viaje a Punta Arenas puede durar 4 horas aproximadamente, siempre y cuando el clima así lo permita. Asimismo, expresaron cierto alivio ya que creían que el traslado sería una medida transitoria y que luego regresarían a Puerto Natales. Finalmente, mencionaron que el personal y dirección de la Residencia les había indicado que la medida de traslado correspondía a una “sanción” por el mal comportamiento de los/as adolescentes, situación que reviste de la mayor gravedad.

En síntesis, pese a que los nudos críticos que motivaron la decisión de cierre y traslado han sido observados desde que comenzó a funcionar la Residencia en Puerto Natales, en octubre de 2020, por parte de distintos actores, incluyendo el mismo establecimiento, el Servicio, la Defensoría de la Niñez, el Programa Mi Abogado, entre otros, se dejó un plazo de 1 mes aproximadamente entre la toma de la decisión y su ejecución. Esto, **sin considerar el tiempo realmente requerido para realizar adecuadamente las diversas acciones del proceso y, por cierto, sin considerar ni resguardar los tiempos y procesos de los/as adolescentes y sus familias y figuras significativas. En este sentido, es una medida que, en su modo de ejecución, responde a las necesidades de las instituciones, y no de los/as adolescentes usuarios.**

Cabe indicar que estos cierres abruptos ya han sido observados y alertados previamente por la Defensoría de la Niñez, por ejemplo, en el caso de la Residencia Trinidad⁴ en la ciudad de Santiago, cuando se declaró el término bilateral anticipado del convenio entre la OCA respectiva y Sename, y se entregó un plazo de 30 días para hacer efectivo el cierre. En dicho contexto, el Centro de Medidas Cautelares de Santiago manifestó que dicho plazo resultaba insuficiente y que el proceso se debía realizar de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los/as niños/as.

Por lo anterior,

Se solicita, al Servicio de Protección Especializada:

- Informar, al corto plazo, de qué manera se resguardan los tiempos y procesos de los/as niños, niñas y adolescentes, y de sus familias y figuras significativas, ante situaciones que impliquen el cierre y/o traslado de una Residencia. Lo anterior, ya sea por motivos de término bilateral o unilateral y anticipado o no, de un proyecto.

Se solicita, a la Fundación Niño y Patria:

⁴ Ver Informe Final de la Visita de Seguimiento realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia Trinidad, el 25 de octubre de 2021.

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



- Informar, al corto plazo, de qué manera se resguardará, en la nueva Residencia de Vida Familiar de Punta Arenas, la vinculación constante de los/as adolescentes que tengan familias y figuras significativas en Puerto Natales.

ii. Nudos críticos no resueltos en la RVA Puerto Natales

Existen diversos nudos críticos identificados por la Defensoría de la Niñez en sus visitas que no se lograron subsanar en la Residencia de Puerto Natales. Asimismo, el Programa Mi Abogado informó a la Defensoría de la Niñez, mediante **Oficio N° 25/2022**, de fecha 11 de noviembre de 2022, de los principales nudos críticos detectados por su programa, los que reiteran, complementan y añaden a lo identificado por la Defensoría de la Niñez. Es imprescindible que estos nudos se aborden, con urgencia, para evitar que continúen ocurriendo en la Residencia de Punta Arenas.

En este sentido, el traslado permitiría solucionar, según lo esperado, solo algunas problemáticas, principalmente, la falta de dotación de personal y la falta de acceso a algunos servicios de salud, especialmente de salud mental y otras especialidades.

No obstante, los nudos que no estarían directamente vinculados a la medida de cierre y traslado del proyecto, identificados tanto por la Defensoría de la Niñez como por el Programa Mi Abogado, y que urge solucionar, son:

- **Falta de notificación de situaciones relevantes de los/as adolescentes a sus curadores y al Tribunal de Familia, por parte de la Residencia. Por ejemplo, situaciones críticas y de riesgo, salidas no autorizadas.**
- **No cumplimiento del deber de denuncia, en tiempo y forma, por parte del personal de la Residencia, específicamente en lo relativo a sospechas de explotación sexual comercial.**
- **Situaciones de riesgo de los/as adolescentes (consumo de sustancias y agresiones entre pares y hacia el personal de la Residencia)**
- **Situaciones de grave vulneración de derechos de adolescentes que estarían siendo víctimas de explotación sexual comercial.**
- **Falta de adherencia de los/as adolescentes a servicios, incluyendo atenciones de salud mental, atenciones de consumo problemático de sustancias, y asistencia a educación escolar.**
- **Estrategias inadecuadas para promover la asistencia a clases o sancionar la insistencia como, por ejemplo, condicionando la entrega de colaciones a los/as adolescentes.**
- **Incumplimiento de contratación de personal 24/7 para adolescentes que requieren de dicho acompañamiento y monitoreo, permanente e individualizado. Lo anterior, pese a que existirán resoluciones judiciales que lo indican, según informó el Programa Mi Abogado.**



- **Situación de adolescente con salida no autorizada de larga data. Si bien cuenta con orden de búsqueda y recogimiento vigente, no se ha dado con su paradero a la fecha. Lo anterior, pese a que los/as propios adolescentes indican que es de común conocimiento el lugar en el cuál estaría. Esto es particularmente grave considerando que la adolescente sería víctima de explotación sexual comercial y se encontraría, aparentemente, con su agresor.**

Por lo anterior,

Se solicita, al Servicio de Protección Especializada:

- **Informar, al corto plazo, las gestiones realizadas y a realizar por el Servicio para abordar y resolver cada uno de los nudos críticos mencionados.**

Se solicita, a la Fundación Niño y Patria:

- **Informar, al corto plazo, las gestiones realizadas y a realizar por la Fundación para abordar y resolver cada uno de los nudos críticos mencionados.**

12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Con fecha 22 de noviembre de 2022, la Defensoría de la Niñez envió el **Oficio N° 1134/2022, de fecha 23 de noviembre de 2022**, a la Residencia de Puerto Natales, solicitando la **elaboración y remisión, urgente, de un Plan de Cierre y Traslado.**

La Residencia respondió mediante **Oficio N°344/2022**, de fecha 29 de noviembre de 2022 y el Servicio Regional mediante **Oficio N°1134/2022**, de fecha 30 de noviembre de 2022, ambos remitiendo el plan solicitado.

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



SSV

Fecha de elaboración del informe: diciembre, 2022