

## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM PER Teniente Merino
Fecha de la visita:	25 de octubre de 2022

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. ANTECEDENTES.....	3
4. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	4
5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	5
6. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	5
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	7
10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	26

### 1. INTRODUCCIÓN

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

Así también, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar y dar seguimiento al actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN) y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el “**Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**” (en

adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento). Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una plena y efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene, como consideración primordial, garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la **REM-PER Teniente Merino**<sup>1</sup>, ciudad de Iquique, 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>2</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 u omisiones de las entidades<sup>3</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>4</sup>.

---

<sup>1</sup> A la fecha del presente informe, la Residencia pasó a llamarse Shekinah, a cargo de la Corporación Prodel.

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

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

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

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:

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

### 3. ANTECEDENTES

La Defensoría de la Niñez realizó una visita a la Residencia Teniente Merino el 31 de marzo de 2022 en tanto tomó conocimiento de antecedentes que hacían mención a la existencia de importantes nudos críticos dentro de la misma, como **sobrepoblación, frecuentes salidas no autorizadas, dificultades en el acceso a atenciones y tratamientos en salud mental y en consumo problemático de drogas, insuficiente dotación de personal y falencias en la gestión de la Residencia -especialmente en relación a niños y adolescentes migrantes-, escasa relación de los mismos con los curadores ad litem**, entre otros, todo lo cual fue constatado en la ejecución de la visita.

Una vez efectuada la visita, a partir de la información obtenida en ella, se realizó un **Informe Final sobre ésta<sup>5</sup>, en el que se incorporaron las fortalezas y nudos críticos observados**. En esa oportunidad, también se realizó una **denuncia** por apremios ilegítimos, maltrato relevante y trato degradante, y por omisión de denuncia por parte de la Residencia, respecto de hechos que habían sufrido niños y adolescentes por parte de funcionarios de Carabineros de Chile.

Posteriormente, en el marco de la Reunión de Coordinación de Protección de la Región de Tarapacá, realizada el 21 de julio de 2022, la Defensoría de la Niñez fue advertida de que **había 38 niños y adolescentes vigentes la Residencia, de los cuales 30 eran migrantes, y no se estaba abordando de forma correcta sus ingresos, por el contrario, la sobrepoblación significó que se desarrollaran situaciones irregulares y discriminatorias dentro y fuera de la misma**.

Por consiguiente, con fecha 26 de julio de 2022, la Defensoría de la Niñez citó a una reunión interinstitucional, convocando al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante SPE o Servicio de Protección Especializada) de la Región Tarapacá y al Programa Mi Abogado (en adelante PMA), en la que se trataron los siguientes asuntos: **la sobrepoblación de**

---

<sup>5</sup> Defensoría de la Niñez. Informe Final Visita a Residencia Teniente Merino (Marzo 2022). <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/12/INFORME-FINAL-DE-VISITA-REM-PER-TENIENTE-MERINO-MARZO-2022.pdf>

la Residencia Teniente Merino; dificultades existentes por la heterogeneidad de las edades en residencias de protección; deficiente acceso a la información por parte de niños, niñas y adolescentes migrantes; entre otros nudos críticos de otras residencias de protección de la región.

Después de la reunión, la Defensoría de la Niñez mediante el **Oficio N°764/2022, de fecha 17 de agosto de 2022**, dirigido al Servicio de Protección Especializada Región de Tarapacá, solicitó la elaboración de un **plan de acción para la Residencia Teniente Merino, el que debía considerar los nudos críticos informados**. Éste fue respondido por el Servicio de Protección Especializada, por medio del **Oficio N°216/2022, de fecha 20 de septiembre de 2022**, señalando las acciones ejecutadas sin especificar la existencia de un plan de trabajo/acción con fechas, responsables y medidas en concreto para abordar la situación de la Residencia Teniente Merino.

En la primera semana de octubre de 2022, la Defensoría de la Niñez a través de su participación en la Mesa de Coordinación de Protección de la Región de Tarapacá, supo de una grave vulneración ocurrida en la Residencia que habría afectado, aparentemente a dos niños/adolescentes. No obstante, dicha situación no fue explicada en la instancia mencionada, no existiendo claridad sobre lo ocurrido y las medidas para abordarlo por parte de la Residencia y del Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá. Debido a lo anterior, se informó que se daría término anticipado del convenio con el Organismo Colaborador Acreditado “Fundación Niño y Patria”.

Es por ello que la Defensoría de la Niñez le solicitó con urgencia a la Subsecretaría de la Niñez que se desarrolle una reunión interinstitucional con el Servicio de Protección Especializada Regional, Servicio de Protección Especializada Nacional y PMA, para abordar los nudos críticos alertados en las instancias anteriores. Las primeras tres reuniones fueron sostenidas los días 12, 18 y 25 de octubre de 2022.

La sesión del 25 de octubre de 2022 se realizó durante la tarde porque en la mañana, la Defensoría de la Niñez ejecutó la visita a la Residencia, incorporando los antecedentes recabados en la visita.

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

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

De esta manera, se decidió realizar una visita reactiva de seguimiento a la Residencia, ejecutada el día 25 de octubre de 2022 de forma presencial.

Tipo de visita		
<input type="checkbox"/> Planificada	<input type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial

<input checked="" type="checkbox"/> _X_Reactiva	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Remota
---	--	----------------------------------

## 5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por **N°04** profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargado/a:</b>	Karla Toro, abogada de Sede Central.
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga de Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Geraldinne Díaz, abogada Sede Regional de Arica
<b>Profesional 4:</b>	Estephanie Cruz, trabajadora social Sede Regional de Arica
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

## 6. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia Especializada para Mayores
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Organismo Colaborador “Fundación Niño y Patria” (al momento de la visita) <sup>6</sup>
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	REM PER (Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial).
<b>Población destinataria:</b>	Masculina de 12 a 17 años de edad
<b>Directora (S):</b>	Cintha Recabarren Escudero (directora de la Residencia Teniente Merino)

## 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El día 25 de octubre de 2022 a las 10:00 horas se ejecutó la visita en 03 etapas consecutivas, a saber: se inició el recorrido por las instalaciones del inmueble, tanto por las áreas comunes (comedor, living, cocina, oficinas, lavandería, bodega trasera y baños) como por los espacios

<sup>6</sup> Desde enero 2023 la Residencia Shekinah (ex Teniente Merino) está a cargo la Corporación Prodel.

personales (dormitorios de los niños y adolescentes). Este recorrido fue guiado por la directora subrogante presente en la visita.

En el primer piso se encontraba el comedor, cocina, sala de estar, multicancha techada, lavandería, oficinas administrativas, patio central, dormitorios y baños. En el segundo piso también había dormitorios y baños de los adolescentes. La sala de visitas estaba siendo utilizada como dormitorio porque con los niños y adolescentes presentes no dieron a basto con la llegada de nuevos ingresos.

Después del recorrido, de forma paralela, dos profesionales de la Defensoría de la Niñez, realizaron una entrevista a la directora subrogante, quienes utilizaron el instrumento ajustado “**Ficha Institucional a Residencias de Protección**”; y la entrevista voluntaria a los niños y adolescentes, fue ejecutada por dos profesionales psicosociales de la Defensoría de la Niñez, quienes ejecutaron 4 entrevistas, utilizando la “**Pauta de Entrevistas a adolescentes**”, y 2 entrevistas a funcionarias de la Residencia, aplicando la “**Pauta de Entrevistas a funcionarias(os)**”

## 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y potenciamiento.

### i) Buena disposición del equipo directivo y funcionario

La Defensoría de la Niñez fue recibida con apertura por parte de la directora subrogante de la Residencia, equipo técnico y todas(os) las(os) funcionarias(os) presentes al momento de la visita, quienes mantuvieron una actitud colaborativa durante el desarrollo de ésta, incluyendo el recorrido por el establecimiento y las entrevistas ejecutadas tanto a la directora subrogante, funcionarias(os) y adolescentes.

Del mismo modo, se valoró la claridad y sinceridad de la directora subrogante al abordar los motivos que llevaron a la Residencia tener administración provisional. Indicó que la directora de la Residencia del Organismo Colaborador Acreditado Fundación Niño y Patria (en adelante “Fundación Niño y Patria”) **estaba desarrollando algunas labores administrativas desde su hogar**, y que la directora que había sido designada por el Servicio de Protección Especializada para la administración provisional se encontraba fuera de la Residencia dado que se encontraba con licencia médica **por lo que la directora que recibió a la Defensoría de la Niñez era subrogante**.

La directora(s) logró identificar las problemáticas y necesidades que tenían en la Residencia, expresando su preocupación sobre las distintas situaciones que les afectaban a los niños,

adolescentes y funcionarias(os) de la misma, y la gravedad de la situación en la que se encontraban. **Frente a este escenario, el Servicio de Protección Especializada incorporó una dupla psicosocial** (4 días antes de la visita), manifestando que tanto ella como su equipo se encontraban comprometidos, preocupados y afectados por las distintas historias de vida de los niños y adolescentes y, las diversas situaciones de violencia a la que se habían visto expuestos las últimas semanas, expresando su intención y disposición para abordar y resolver los distintos nudos, observándose flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora.

**El Servicio de Protección Especializada tuvo buena disposición al cambio y a las mejoras y recomendaciones sugeridas por la Defensoría de la antes y después de la visita, lo que se vio reflejado en las dos reuniones ejecutadas en la Mesa Teniente Merino.** El Director del Servicio de Protección Especializada de la Región de Tarapacá se apersonó en la Residencia, manifestando su voluntad de seguir contribuyendo en mejorar la situación de los niños y adolescentes de la Residencia.

## ii) Incorporación de nuevos profesionales ante la situación de urgencia

Una vez decretada la administración provisional de la Residencia, se separaron de funciones a varias(os) funcionarias(os) que se encontraban involucradas(os) en la situación denunciada por el Servicio de Protección Especializada. Respecto de las nuevas contrataciones de funcionarios, en aquella oportunidad, la “Fundación Niño y Patria” no cubrió los reemplazos para esos cupos, por lo que, a principios de octubre de 2022, la Residencia contaba con 1 ETD, manipuladora de alimentos, encargada de lavandería y directora provisional para 26 niños, adolescentes y jóvenes.

Frente a este escenario, en la segunda sesión de la Mesa Teniente Merino, realizada con fecha 18 de octubre de 2022, **el Servicio de Protección Especializada informó que se incorporarían, con urgencia, 2 ETD y 1 dupla psicosocial**<sup>7</sup>.

## 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes para abordarlos y subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y niñas. Los nudos y recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: **Oficio N°227/2023**, de fecha **28 de febrero de 2023**, dirigido a Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá; **Oficio N°228/2023**, de fecha **01 de marzo de 2023**, dirigido a Seremi de Educación Región Tarapacá; **Oficio 229/2023**, de fecha **28 de febrero de 2023**, dirigido a la Residencia Shekinah; **Oficio N°231/2023**, de fecha **01 de marzo de 2023**,

---

<sup>7</sup> Se hace presente que en la visita ejecutada con fecha 25 de octubre de 2022, se constató dichas contrataciones.

dirigido a la Subsecretaría de la Niñez; y, **Oficio N°233/2023**, de fecha **02 de marzo de 2023**, dirigido a la Seremi de Salud de la Región de Tarapacá.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

**Nudos críticos:**

- i) **Inadecuada administración del colaborador acreditado, deficiente traspaso al nuevo organismo colaborador y elección de éste**

En las entrevistas ejecutadas a las(os) funcionarias(os) entrevistadas(os) señalaron que antes de la declaración de administración provisional de la Residencia Teniente Merino, el organismo colaborador acreditado “Fundación Niño y Patria” se había retirado **física y administrativamente de la Residencia**.

Por consiguiente, en la sesión del 18 de octubre de 2022 de la Mesa Teniente Merino, el **Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá** especificó que la “Fundación Niño y Patria” no continuaría con la licitación de la Residencia porque **“no garantizaba las exigencias mínimas para el correcto funcionamiento de ésta”**, por lo que, días antes, el Organismo Colaborador Acreditado Prodel se mostró interesado en asumir este rol. **En esa oportunidad, la Defensoría de la Niñez señaló que la Corporación Prodel fue sancionada con amonestación escrita a través de la Resolución Exenta N°0288**, previamente en la región de Antofagasta respecto de los siguientes cargos:

- **“Infracción menos grave, incumplimiento de las obligaciones del convenio, al elaborarse los informes diagnósticos de los casos revisados en un plazo superior al consignado en las Orientaciones Técnicas de la Modalidad.**
- **Infracción menos grave, incumplimiento de las obligaciones del convenio. Cláusula SEXTA, al no contar con las funcionarias indicadas en el informe del sustanciador con la evaluación psicolaboral respectiva.**

- ***Infraacción grave del artículo 41, inciso 3° de la letra a) de la Ley 21.302 configurándose en atención a vulneración a la vida e integridad psíquica y física de los NNA sujetos de atención del Servicio, en el caso particular, adolescente ingresado en residencia de vela con fecha 2 de marzo de 2022 que se “...encontraría en una relación amorosa con una persona de unos 30 años aproximadamente” para indicar posteriormente que esta persona “...trabaja en la Residencia”. Al respecto Corporación PRODEL incumplió el convenio vigente, al no efectuar una rigurosa selección de personal conforme lo mandata la cláusula sexta del mismo, siendo esto acreditado por el sustanciador”<sup>8</sup>.***

En conclusión, y considerando que la Residencia tuvo 3 administraciones<sup>9</sup> y 5 directores en menos de 10 meses, y falta de profesionales y educadores de trato directo durante meses, es importante que ésta, cuente con un plan de acción de transición entre la administración provisional y la nueva administración perteneciente a la Corporación Prodel, colocando especial énfasis en las situaciones de vulneraciones ocurridas, forma de abordaje de las mismas con los niños y adolescentes, dotación de personal adecuada para cumplir con los estándares exigidos para su cuidado, entre otros aspectos.

Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante Directrices), indican que, las agencias y centros deben ser habilitados “... **por las autoridades competentes y revisada periódicamente por estas con arreglo a criterios estándar que comprendan, como mínimo, los objetivos de la agencia o el centro, su funcionamiento, la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y los recursos financieros**”<sup>10</sup>. Este párrafo reconoce la importancia de la función de supervisión que tiene tanto el Servicio de Protección Especializada sobre las residencias de protección como la Subsecretaría de la Niñez sobre el Servicio de Protección Especializada, por lo que es aún más importante esta labor, considerando las sanciones que tuvo la nueva administración de la Residencia.

El inciso 8 del artículo 24 de la Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada, indica “**La línea de acción de cuidado alternativo incluye el desarrollo de un trabajo permanente de fortalecimiento familiar y revinculación del niño, niña o adolescente con su familia; y/o el desarrollo de un programa de preparación para la vida independiente, según corresponda a la situación y edad del sujeto acogido, obligaciones que todo programa de cuidado alternativo debe cumplir**”. Respecto de este inciso, conforme a lo informado por el Servicio de Protección Especializada, **las labores de la Corporación Prodel deberían ir en esta línea, considerando el incumplimiento de estas por la Fundación Niño y Patria.**

Por lo anterior,

**A la Corporación Prodel, se solicita:**

---

<sup>8</sup> Servicio de Protección Especializada. Resolución Exenta N°0288, de fecha 11 de julio de 2022.

<sup>9</sup> Fundación Niño y Patria, administración provisional y Corporación Prodel (al momento del presente informe).

<sup>10</sup> Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 105.

- Remitir, con urgencia, el plan de transición para la Residencia Shekinah, señalando responsables, plazos y etapas respectivas<sup>11</sup>.

**A Servicio de Protección Especializada Región de Tarapacá, se recomienda:**

- Supervisar, en el corto plazo, la implementación y cumplimiento del plan de transición de la Residencia<sup>12</sup>, realizando un seguimiento del mismo. Se solicita remitir verificadores del cumplimiento del plan.

**A la Subsecretaría de la Niñez, se recomienda:**

- Supervisar, en el mediano plazo, la implementación y cumplimiento del plan de transición de la Residencia Teniente Merino<sup>13</sup> en la nueva Residencia Shekinah..

## **ii) Ocurrencias de situaciones graves de violencia**

Durante la entrevista con la directora(s), funcionarias(os) y adolescentes, se tomó conocimiento de que durante los últimos meses **se agudizaron las situaciones de violencia**. Algunos factores identificados por las(os) mismas(os) funcionarias(os), niños y adolescentes fueron: **la falta de dotación de personal; inejecución de los planes de intervención; sobrepoblación; inadecuada ubicación de la Residencia; agresión de adultos externos a niños; contenciones físicas ejecutadas por funcionarias (os) a niños y adolescentes dentro de la Residencia; entre otros.**

Muestra de lo anterior, es que días antes de la visita, **un niño de la Residencia fue agredido por un adulto externo a ésta. Este conflicto se trasladó al interior de la Residencia, colocando en peligro no solo a los niños/adolescentes involucrados, sino que también, al resto de sus pares y funcionarias(os)**. Los niveles de violencia ascendieron rápidamente, ejemplo de ello, es que en un fin de semana, se realizaron amenazas, agresiones entre pares y hacia funcionarias(os), lanzamiento de piedras al inmueble (rompiendo vidrios y oficinas), y, el uso del auto institucional de la Residencia para hacer maniobras de riesgo.

A su vez, **en las entrevistas realizadas se relató la preocupación que había sobre este nudo crítico, indicando que el peligro era serio, aún más, considerando el uso de armas blancas y de fuego para realizar amenazas, exponiendo diariamente su vida e integridad física y psíquica.**

---

<sup>11</sup> Informado por el director del Servicio de Protección Especializada de la región de Tarapacá en la Mesa Teniente Merino.

<sup>12</sup> Informado por el director del Servicio de Protección Especializada de la región de Tarapacá en la Mesa Teniente Merino.

<sup>13</sup> Informado por el director del Servicio de Protección Especializada de la región de Tarapacá en la Mesa Teniente Merino.

Como fue señalado en el apartado anterior, el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica se vieron en peligro durante estas situaciones, como también el derecho a informarse y a participar dentro de las soluciones en la Residencia, ya que **los adolescentes señalaron en las entrevistas que ellos no tenían conocimiento del motivo de la escalada de violencia ni de cómo se había abordado**. Se debe tener en consideración que las(os) funcionarias(os) habían ingresado recién a la Residencia (a modo de urgencia), por lo que, los niños y adolescentes no tenían una relación de confianza con las(os) funcionarias(os).

De esta manera, es menester que las acciones de las(os) funcionarias(os) sean destinadas a **garantizar el derecho a la información, participación y construcción del sentido individual y colectivo de los niños y adolescentes dentro de la Residencia**.

La Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN) no solo establece el **derecho intrínseco de los niños, niñas y adolescentes a la vida, supervivencia y desarrollo**<sup>14</sup>, sino también reconoce explícitamente su derecho a ser protegidos *“contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”*<sup>15</sup>, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes<sup>16</sup> debiendo el Estado, a través de todas sus instituciones, adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para ello.

**Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se solicita:**

- Remitir protocolo de prevención y abordaje en la detección de situaciones de vulneraciones de derechos; y, protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes, creados por la Corporación Prodel para la Residencia Shekinah (ex Teniente Merino).
- Manual de convivencia de niños, niñas y adolescentes creado por la Corporación Prodel para la Residencia Shekinah (ex Teniente Merino).

**A la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Incorporar, en el corto plazo, acciones destinadas a garantizar el derecho a la información, participación y construcción del sentido individual y colectivo dentro de la Residencia. Se solicita remitir los verificadores.
- Elaborar, en el corto plazo, en caso de que no exista, un protocolo de prevención y abordaje en la detección de situaciones de vulneraciones de derechos, y, protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes. Además, se sugiere que se elabore un

---

<sup>14</sup> Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del niño. Art. 6.

<sup>15</sup> Ibid. Art. 19.

<sup>16</sup> Ibid. Art. 37.

Manual de convivencia de niños, niñas y adolescentes, incorporando la participación activa de las funcionarias(os), niños y adolescentes de la Residencia.

### iii) Consumo problemático de drogas

En las entrevistas realizadas a las(os) funcionarias(os) y los adolescentes, se señaló que, **durante los últimos meses aumentó el consumo de drogas, el que no fue abordado adecuadamente por la falta de personal, inejecución de los planes de intervención individual y desconocimiento de la oferta existente para el prevenir y tratar el consumo problemático de drogas y alcohol.**

Otro aspecto que propició este escenario, fue la ubicación en donde se encontraba la Residencia, debido a la existencia y funcionamiento de botillerías, sectores de venta de drogas y/o de casas en las que transitaban personas en situación de calle bajo consumo de drogas y alcohol. Sumado a ello, los niños y adolescentes en más de una oportunidad, fueron abordados por adultos para incitarlos a cometer de delitos y probar y/o consumir drogas.

Algunos adolescentes señalaron que consumían drogas cuando estaban fuera de la Residencia con amigos/conocidos. Señalaron que sabían que existían programas para el consumo pero que no asistían porque no se les había ofrecido. Sumado a lo anterior, durante la entrevista realizada a un adolescente (en contexto de la visita), una profesional de la Defensoría de la Niñez observó a un adolescente en un notorio estado de consumo de drogas.

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

**Por lo anterior, al Servicio de Protección Especializada Región de Tarapacá, se recomienda:**

- Supervisar, en el corto plazo, con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (en adelante Senda) que todos los niños y

---

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

adolescentes de la Residencia, tengan garantizado el acceso y adherencia a programas para la prevención y/o tratamiento de consumo de drogas y alcohol. Se solicita remitir verificadores. En caso de que no exista oferta de programas para la prevención y/o consumo para la región, se solicita levantar esta solicitud a Senda, y realizar gestiones para garantizar la disponibilidad.

#### **iv) Inadecuado manejo de situaciones críticas**

La directora (s) señaló que la Fundación Niño y Patria no abordó de forma correcta las situaciones críticas que se desarrollaron dentro de la Residencia. Ejemplo de ello, fue la **inadecuada contención física ejecutada de parte de unas(os) funcionarias(os) a unos niños/adolescentes de la Residencia**. Debido a esto, se decretó la administración provisional de la Residencia.

Respecto a este punto, las Directrices señalan en el párrafo 96 que, *“Todas las medidas disciplinarias y de control del comportamiento que constituyan tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes, ...deben quedar prohibidas estrictamente de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos...”*<sup>18</sup>. En el mismo cuerpo, en el párrafo 97, agregan que, *“No se debería autorizar el uso de la fuerza ni de medidas de coerción de cualquier tipo a menos que tales medidas sean estrictamente necesarias para salvaguardar la integridad física o psicológica del niño o de otras personas...”*<sup>19</sup>.

En la primera visita **este nudo crítico fue alertado por los niños y adolescentes entrevistados, quienes informaron que habían algunas(os) funcionarias(os) de la Residencia, que no sabían manejar de forma correcta algunas situaciones de desajustes conductuales de niños y adolescentes, como tampoco, abordar situaciones que requiriesen su intervención inmediata.**

En las entrevistas realizadas en la segunda visita, **algunos adolescentes informaron que no sabían porqué las(os) funcionarias(os) se habían ido de la Residencia. Otros adolescentes agregaron que, cada vez que se desarrollaba alguna contingencia en la Residencia, cada niño y adolescente debía velar por su propia integridad personal, muchas veces escondiéndose, sin mayores indicaciones de parte de las funcionarias(os).**

**Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Capacitar, en el corto plazo, a las(os) funcionarias(os) de la Residencia en la *“Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje integral de Desajustes*

---

<sup>18</sup> Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 96.

<sup>19</sup> Ibid. Párr. 97.

*Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas y Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativa Residencial”.*

- Coordinar, en el corto plazo, instancias para los niños y adolescentes, sean individuales y/o grupales, para explicar el proceso de abordaje de situaciones críticas que ocurran en la Residencia, recogiendo y tomando en consideración sus inquietudes y propuestas.

#### v) **Inadecuada ubicación de la Residencia**

La Defensoría de la Niñez en ambas visitas realizadas indicó que **la ubicación de la Residencia no era apropiada para una residencia de protección porque en las calles contiguas habían botillerías y algunos inmuebles con adultas(os) que en algunas ocasiones las(os) abordarían para incentivarlos a cometer delitos y/o consumir drogas.**

Si bien, la Residencia tenía buena conectividad para garantizar la educación (había un colegio contiguo a la Residencia) y salud (estaban ubicados a metros de un Servicio de Atención Primaria de Urgencia), **también estaba a pocos metros del desierto y de la autopista, existiendo muchas zonas del despobladas.**

Desde el Servicio de Protección Especializada se indicó que respecto a este asunto, generalmente las licitaciones de los inmuebles en Iquique eran **muy onerosas** para ser utilizadas como residencias de protección, motivo por el que la Residencia se había mantenido en el mismo lugar, dificultando la posibilidad de instalar la Residencia en un buen sector con menos factores de riesgo que el actual.

Sin embargo, y conforme lo exigen las Orientaciones Técnicas de REM-PER, la Residencia debe estar *“emplazada en un lugar de fácil acceso, y no ubicarse en zonas donde exista riesgo inminente para la salud o seguridad de los usuarios(as)”*<sup>20</sup>.

#### **Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Evaluar, en el mediano plazo, la posibilidad de trasladar la Residencia a un inmueble que se encuentre ubicado en un sector con menos focos de riesgo (principalmente alejados de espacios destinados al consumo de drogas y alcohol, comisión de delitos, entre otros).

#### **A Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá se recomienda:**

- Evaluar, en el mediano plazo, con la Seremia regional de Bienes Nacionales la posibilidad de colocar a disposición de la Residencia Shekinah (ex Teniente Merino), un inmueble que se encuentre ubicado en un sector con menos focos de riesgo (principalmente

---

<sup>20</sup> Servicio de Protección Especializada. 2021. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 46.

alejados de espacios destinados al consumo de drogas y alcohol, comisión de delitos, entre otros).

#### **vi) Inadecuadas condiciones de seguridad de la Residencia**

Durante el transcurso de la visita, se observó a la entrada del inmueble que **la oficina de recepción de personas/visitas estaba con los vidrios y muebles rotos** debido a una situación de violencia que se produjo el día anterior a la visita. Con relación al techo, se informó que los niños y adolescentes **escalaban por los techos de la Residencia, siendo una situación de riesgo tanto para ellos como también para quienes estén bajo del mismo.**

Habían **rejas de seguridad (fierro)** para resguardar las oficinas administrativas y bodegas. Ahora bien, es importante señalar que es un factor de peligro para cualquier persona que transite por fuera de ellas porque se podrían golpear con ella o quedarse encerrados.

La **escalera que estaba ubicada al centro del patio interno** (conectaba los dormitorios y baños del segundo piso con el primero) **no tenía condiciones mínimas de seguridad para prevenir accidentes, tales como el uso de antideslizantes, era de fierro y cerámica. El techo interno no alcanzaba a cubrir toda la casa -incluyendo la escalera-.**

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices, los niños y adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad<sup>21</sup> y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención.

Más aún, de acuerdo a las propios Orientaciones Técnicas de para la modalidad REM-PER<sup>22</sup>, *“el inmueble debe contar con condiciones seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; y servicios básicos; entre otros aspectos, los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas”.*

**Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Evaluar e informar, en el mediano plazo, la posibilidad de atender e incorporar mejoras en la seguridad de la Residencia, relativos a mejoras en el techo de la residencia, escalera interna y rejas de fierro por medidas menos riesgosas y carcelarias. Además, se solicita remitir verificadores en caso de haberse realizado cambios.

#### **vii) Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia**

---

<sup>21</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

<sup>22</sup> Servicio de Protección Especializada. 2021. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 46.

La casa no estaba acondicionada para ser usada como una residencia de protección, pues **no resguardaba la intimidad ni privacidad de los niños y adolescentes en sus espacios personales**. Por ejemplo, los niños y adolescentes no tenían espacios en los que pudiesen estar solos o recibir visitas porque la sala de visitas estaba siendo utilizada como dormitorio.

**El patio interno de la casa no tenía áreas verdes. Tampoco se observaron espacios destinados al descanso y recreación. La escalera separaba los ambientes sin entregar una armonización de “hogar o casa”. El poco equipamiento y mantención de la vivienda que tanto en espacios comunes como personales estaba en general dañado.**

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

Por su parte el Comité de las Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General N°4 sobre el “Derecho a vivienda adecuada” establece diversas condiciones sobre *“adecuada”, lo que implica elementos tales como la seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios básicos, la asequibilidad, la habitabilidad, la accesibilidad, una ubicación adecuada y la adecuación cultural”*<sup>23</sup>.

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

**Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Elaborar, en el corto plazo, un plan de mejoras en la infraestructura de la residencia, el que tenga por objeto acondicionar la misma, de manera que pueda ser adaptada a una residencia de protección que garantice un espacio seguro, íntimo y personal para cada niño y adolescente, incorporando espacios de áreas verdes, zonas de descanso y recreación.

---

<sup>23</sup> Naciones Unidas. El Derecho a una vivienda adecuada. Folleto Informativo N°21 (Rev.1) Disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21\\_rev\\_1\\_Housing\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_sp.pdf)

- Rehabilitar, en el corto plazo, la sala de visitas para que los niños y adolescentes puedan tener un espacio adecuado para recibir a sus visitas.

#### viii) Insuficiente ambientación y personalización de los espacios de la Residencia

En la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez, había 1 dormitorio personalizado conforme a los gustos del adolescente, a diferencia de lo observado en la segunda visita, puesto que ya no habían **espacios comunes ni personales personalizados por los niños y adolescentes. La ausencia de espacios personalizados impidió conocer los gustos e intereses, historias de vida y expectativas y sueños de los niños y adolescentes.** El equipo residencial tampoco indicó esfuerzos para favorecer la identidad, historia de vida y sentido de pertenencia en los niños y adolescentes.

En esta línea, las Directrices disponen que, *“para promover en el niño el sentido de la propia identidad, debería llevarse, con la participación de este, un diario de vida que contenga la información relativa a cada etapa de la vida del niño, junto con las fotografías, los objetos personales y los recuerdos correspondientes, para que el niño pudiera disponer de él durante toda su vida”*<sup>24</sup>.

#### Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se recomienda:

- Elaborar, en el corto plazo, un plan de personalización de los espacios comunes y personales de la Residencia, el que tenga por objeto acondicionar el espacio de ésta con los intereses y gustos de los niños y adolescentes, garantizando el reconocimiento de su historia de vida y sentido de pertenencia de los mismos con la Residencia.

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

En la primera visita realizada a la Residencia, **se observó que no habían ETDs suficientes para atender las necesidades de los niños y adolescentes presentes. Además, había una desproporción entre la cantidad de niños y adolescentes ingresados a la Residencia a las(os) ETDs ejerciendo labores de cuidado.** Este aspecto es aún más complejo considerando las situaciones críticas dentro de la Residencia relativas a agresiones físicas entre pares y hacia funcionarias(os). En aquella oportunidad, se tomó conocimiento de que una de las duplas psicosociales se encontraba sin ejercer funciones, por lo que, no había reemplazos para cubrir estos cargos.

**Frente al escenario anterior, la Fundación Niño y Patria le informó al Servicio de Protección Especializada que no pudo contratar nuevos funcionarios por diversos motivos.** Es por ello, que luego de los hechos constitutivos de vulneración de derechos denunciados en la Residencia, todos los funcionarios y funcionarias involucrados, incluida la directora, **fueron alejados de todas**

---

<sup>24</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 100.

**sus funciones**, por lo que, conforme a lo informado por el Servicio de Protección Especializada previo a la segunda visita, **la situación de gravedad se acrecentó, debido a que solo había 1 ETD, manipuladora de alimentos y una directora subrogante de la administración provisional.**

Durante la ejecución de la segunda visita, se informó que, aunque se mantenía la baja dotación de personal, **el Servicio de Protección Especializada estableció turnos de llamados de emergencia, los que consistían en 4 personas que se están haciendo cargo de manera transitoria de la Residencia, asistiendo a visitas diarias.**

La escasa dotación de personal en residencias de protección, incidió directa y negativamente en la debida implementación y evaluación de los planes de intervención individual de cada niño y adolescente acorde a las necesidades, requerimientos y objetivos particulares, impidiendo su debida ejecución. Reflejo de ello, fue que, en la segunda visita, **la dupla profesional de la Residencia (de apoyo) solo trabajaba en los acercamientos familiares definidos previamente a la declaración de administración provisional de la Residencia.**

En esta línea, la falta de personal ha sido un obstáculo en la efectivización del derecho a la vida y a la integridad física y psíquica como también sobre el derecho a vivir en familia, porque no se había monitoreado de forma efectiva los acercamientos familiares ni el cuidado de los niños y adolescentes, **configurándose como un importante obstáculo para proveer monitoreo y cuidado de forma efectiva, y que permita no solo advertir la concurrencia de estas situaciones, sino que prevenir las, abordarlas y brindar el acompañamiento posterior necesario.**

Las Directrices señalan que, para garantizar la calidad de atención del cuidado alternativo prestado, se coloca como **principal foco las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores<sup>25</sup>; la idoneidad de las (os) profesionales<sup>26</sup>**, los que deben estar acompañados de condiciones laborales, incluida la remuneración, que fomenten al máximo su motivación, satisfacción y continuidad en el trabajo, y por tanto su disposición para cumplir su función de la forma más apropiada y eficaz<sup>27</sup>.

**Por lo anterior, a la Corporación Prodel, se solicita:**

- Remitir e informar, con urgencia, el plan de contratación de trabajadoras(es) dentro de la Residencia, señalando los cargos que se encuentran cubiertos, y aquellos que se requieren contratar. Además, se solicita señalar si hay cargos con licencias médicas, informando forma de cubrirlos, asegurando que todas las licencias médicas prolongadas cuenten con reemplazos de manera oportuna. También, se sugiere incorporar en este plan, condiciones laborales que propendan a la estabilidad laboral de los funcionarios, evitando la rotación constante de funcionarios. Se solicita remitir los verificadores del plan respectivo.

---

<sup>25</sup> Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párrafo 71.

<sup>26</sup> Ibid. Párrafo 113.

<sup>27</sup> Ibid. Párrafo 114.

**Al Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá, se recomienda:**

- Supervisar, en el corto plazo, que la Residencia cuente con la dotación de personal que requiere, asegurando que todos los turnos y cargos se encuentren cubiertos todos los turnos y cargos de personal que se encuentran vacíos, asegurando que todas las licencias médicas prolongadas cuenten con reemplazos de manera oportuna. Además, se debe supervisar la incorporación de las condiciones laborales que propendan a la estabilidad laboral de los funcionarios, evitando la rotación constante de funcionarios. Se solicita remitir los verificadores del plan respectivo.

**x) Ingresos de niños y adolescentes en hospitalizaciones por salud mental, sin criterios clínicos que los justifiquen**

Otra situación que alertó a la Defensoría de la Niñez, fue el ingreso en dos ocasiones de niños/adolescentes a la Unidad de Hospitalaria de Cuidados Intensivos (Uhcip) **sin un diagnóstico claro ni criterios clínicos que lo justificaran, haciendo abandono en ambas oportunidades por los niños/adolescentes.**

Frente a este escenario, se recuerda el artículo 24 de la CDN el que señala el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente dispone que *“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”*. Asimismo, las Observaciones Generales N°15 y N°20 del Comité de los Derechos del Niño, profundiza sobre el resguardo a este derecho.

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

Respecto de la Ley N°21.331 que crea el reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental se señala en el artículo 2 *“...En el caso de niños, niñas y adolescentes, la salud mental consiste en la capacidad de alcanzar y mantener un grado óptimo de funcionamiento y bienestar psicológico”, por lo que cualquier hospitalización sin diagnóstico definido no estaría en concordancia con lo señalado por el presente cuerpo legal.*

**A la Seremi de Minsal de la Región de Tarapacá, se recomienda:**

- Revisar y adecuar los procesos de hospitalización psiquiátrica de niños y adolescente conforme a lo establecido en la Ley N° 21.331 Ley de Salud Mental y a normas y estándares nacionales e internacionales de derechos humanos<sup>28</sup>, incluyendo ámbitos tales como criterios de ingreso y egreso, duración de la medida, condiciones físicas y materiales, atención en unidades exclusivas para niños y adolescente, continuidad de la atención post egreso, entre otros aspectos.

#### **xi) Deficiencias en los planes y/o procesos de intervención individual de los niños y adolescentes**

Conforme a lo recabado en las entrevistas y en las sesiones de la Mesa de Teniente Merino, la falta de profesionales del área psicosocial impidió desde marzo hasta la fecha de la visita, la ejecución de forma adecuada de los planes de intervención individual, debido a que no había profesionales disponibles para trabajar en ellos. Los niños y adolescentes entrevistados en la visita, no tenían conocimiento sobre la existencia de estos ni su funcionalidad.

Lo anterior, incumple la obligación legal establecida en la letra c) del artículo 6 de la Ley N°21.302, en la que se señala **c) Realizar un seguimiento personalizado del desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individuales, de la consecución de los objetivos y metas de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio.**

#### **A la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Realizar seguimiento y elaborar, en el corto plazo, planes de intervención individual para cada niño y adolescente de la Residencia, contando con la participación activa de estos últimos. Se solicita informar si todos los niños y adolescentes cuentan con planes de intervención individual.

#### **Al Servicio de Protección Especializada Región de Tarapacá, se recomienda:**

- Supervisar, en el corto plazo, que la Corporación Prodel realice seguimiento a los planes de intervención individual de cada niño y adolescente de la Residencia, considerando la participación de estos últimos. Se solicita informar si todos los niños y adolescentes cuentan con planes de intervención individual.

#### **xii) Deficiencias en la intervención y trabajo de la Residencia con las familias y figuras significativas de los niños y adolescentes**

---

<sup>28</sup> Incluyendo la Convención de los Derechos del Niño y las observaciones generales del Comité de los Derechos del Niño, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana) y los Planes de Acción en Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud, entre otros. A nivel nacional, la Norma General Administrativa N°4 sobre los Derechos del Niño Hospitalizado, de 1995, entre otros.

Al momento de la visita solo había una dupla psicosocial en la Residencia, la que se incorporó el 20 de octubre de 2022 para cubrir las labores profesionales que estaban vacantes desde la declaración de la administración provisional. Conforme a lo informado por la directora(s), las labores de esta dupla se enfocaron en el monitoreo y trabajo activo en los acercamientos familiares de los niños y adolescentes que quedaron sin monitoreo debido a la declaración de administración provisional.

Esto significó que había otro grupo de niños que no tenían planes de intervención individual, por lo que no podían trabajar de forma efectiva la vinculación familiar, señalando algunos que no tenían conocimiento sobre cuánto tiempo necesitaban estar en acercamiento para volver con sus familias, desconociendo si habían planes de trabajo con ellas para que pudiesen estar nuevamente juntos.

Esto reviste de gran importancia, considerando que es un derecho de los niños y adolescentes la preservación de los vínculos y el contacto frecuente con sus familias y otras personas significativas, de acuerdo a la Convención<sup>29</sup>, lo que es reforzado por las Directrices<sup>30</sup>. De igual forma, dentro de los principios que rigen la función del Servicio de Protección Especializada, se encuentra el derecho de los niños y niñas a una vida familiar, debiendo orientar siempre su acción hacia la revinculación<sup>31</sup>.

En consecuencia, la promoción de la vinculación familiar es un aspecto esencial y prioritario en cuidado residencial y todas aquellas normas y protocolos que incidan en ello deben estar actualizadas y en concordancia con estándares nacionales e internacionales en la materia.

**A la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Realizar seguimiento y monitoreo, con urgencia, a los acercamientos familiares de los niños y adolescentes de la Residencia, y aquellos que no tienen, sean justificados en criterios técnicos.

**A Servicio de Protección Especializada Región de Tarapacá, se recomienda:**

- Supervisar, en el corto plazo, que la Corporación Prodel realice seguimiento y monitoreo a los acercamientos familiares de los niños y adolescentes de la Residencia, y aquellos que no tienen, sean justificados en criterios técnicos.

**xiii) Deficiencia en la continuación de estudios de niños y adolescentes**

Respecto al ámbito educacional, había algunos adolescentes que estaban cursando 3° y 4° medio en sistema 2 x 1, los que tenían un horario diferenciado y se trasladaban de forma independiente.

---

<sup>29</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 8 y 9

<sup>30</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 80.

<sup>31</sup> Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 4

Sumado a lo anterior, había niños y adolescentes **que no tenían lectoescritura, y en algunos casos, solo reconocían los billetes y las monedas.** Se informó que **no tenían apoyo de ninguna trabajadora(or) enfocada en el apoyo pedagógico ni dentro ni fuera de la Residencia para desarrollarse en el ámbito educacional por lo que, ante dudas, no tenían personas a las que acudir para que los ayudasen.** Ahora bien, **se destaca que había un adolescente que le gustaba ir al colegio porque consideraba que era un espacio seguro, por lo que deseaba seguir estudiando en la Universidad.**

En este marzo el artículo 20 de la CDN establece el deber que tiene el Estado de resguardar el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo cuidado del Estado. Por añadidura, reconoce en el artículo 28 del mismo cuerpo, el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades. Siendo reconocido de igual forma, este derecho en el artículo 41 de la Ley de Garantías.

**A la Corporación Prodel, se recomienda:**

- Contratar, en el corto plazo, una profesional del área de la educación que pueda apoyar pedagógicamente a los niños y adolescentes de la Residencia.

**A la Seremi de Educación de la Región de Tarapacá:**

- Asegurar, en el corto plazo, que todos los niños y adolescentes de la Residencia puedan recibir apoyo pedagógico desde la unidad de psicopedagogía/apoyo escolar de los colegios a los que asistan como estudiantes, asegurándose de que puedan desarrollar de forma efectiva el derecho a la educación.

**xiv) Deficiente preparación para la vida independiente**

**Los adolescentes indicaron la Residencia no realizaba acciones destinadas a profundizar sus intereses y destrezas en el ámbito educacional, deportivo y cultural, señalando que les gustaría realizar actividades que vayan en línea con sus intereses para prepararse para la vida independiente, puesto que algunos tenían intenciones de continuar estudios en la educación superior técnica y/o profesional, pero no habían recibido apoyo y contención de parte de las(os) trabajadoras(es) de la Residencia.**

En este marco, se recuerda que en el artículo 2 bis de la Ley N°21.302 se expresa que **será responsabilidad del Servicio asegurar las líneas de acción, disponibilidad de programas especializados y responsabilidad del servicio, dentro de las cuales se encuentra asegurar la preparación para la vida independiente.** Este aspecto se reitera en el artículo 18 bis de la misma Ley, respecto de *“todo adolescente y joven sujeto a una medida de cuidado alternativo debe participar en programas de preparación para la vida independiente durante todo el tiempo que dure la medida, a cuyo efecto existe la línea de acción correspondiente”*

#### **A la Residencia, se recomienda:**

- Incorporar, en el corto plazo, dentro de la rutina y plan de intervención individual, actividades y talleres para garantizar la preparación de la vida independiente según las expectativas y deseos de cada niño, adolescente y joven de la Residencia.

#### **xv) Inexistencia de rutina en la Residencia**

En la primera visita ejecutada a la Residencia, se observó que no contaban con talleres de ningún tipo que permitiera contribuir a fomentar y reforzar habilidades o intereses de los niños y adolescentes, tanto así que tampoco existía una rutina acotada dentro de la Residencia que limitara los tiempos de ocio, estudio, recreación, etc., lo que repercutía de forma seria en el aburrimiento y sentimiento generalizado de ansiedad que existía entre niños y adolescentes.

Respecto a la segunda visita realizada se observó un panorama similar. En las entrevistas realizadas a los adolescentes, se indicó que no había una rutina ni reglas dentro de la Residencia hace meses.. Tampoco había actividades diarias agendadas para realizar entre pares, por lo que en algunas ocasiones, hubo niños que no alcanzaban a tomar desayuno porque la comida era se acababa.

Agregaron que, salían constantemente de la Residencia porque se aburrían, y que les gustaría que dentro de la Residencia hubiesen actividades pensadas para ellos según sus intereses y gustos, y de esta forma, podrían compartir con sus pares y funcionarias(os) en diversas actividades. Precisaron que las salidas al cine y a la playa que habían tenido fueron después de las situaciones de violencia, con el objetivo de evitar que los niños y adolescentes estuviesen en peligro.

La CDN reconoce en el artículo 31 el derecho al esparcimiento, al juego y a participar en las actividades artísticas y culturales. En esta misma línea, las Directrices señalan en el N°35 "*Las prácticas religiosas y culturales en materia de acogimiento alternativo, incluidas las relativas a las perspectivas de género, se deberían respetar y promover en la medida en que conste que son compatibles con los derechos y el interés superior del niño...*", y en el 86 que, "*los acogedores deberán velar por el respeto del derecho de los niños(...) a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por qué se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él. Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local*".

De esta manera, la Ley N°21.430, que incorpora el Sistema de Garantías y Protección integral a la niñez y adolescencia en Chile, señala en el artículo 14, la responsabilidad de la administración del Estado en el ámbito de sus competencias "*tendrán la obligación indelegable de proporcionar, controlar, evaluar y garantizar los programas públicos destinados a la satisfacción de los derechos del niño, niña o adolescente, sea que los ejecuten por sí mismos o a través de entidades privadas*". Este artículo, va de la mano con lo señalado en el artículo 25, en el que se reconoce el derecho a un

**nivel de vida, desarrollo y entorno adecuado, “que le permita su mayor realización física, mental, espiritual, moral, social y cultural posible”.**

En este marco, las Orientaciones Técnicas REM-PER, señalan que la residencia deberá planificar y desarrollar rutinas diarias que contribuyan a bienestar, participación y satisfacción de necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, incorporando actividades asociadas a comidas, elaboración manual de convivencia, acompañamiento y supervisión de actividades, desarrollo de actividades recreativas, disponibilidad de espacios seguros para el juego, entre otras<sup>32</sup>.

**Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- Elaborar, ajustar y socializar, con urgencia, la rutina diaria de la Residencia, considerando desayuno, visitas, educación almuerzo, descanso, cena, ducha y dormir, todo lo anterior, acompañado de educadoras de trato directo y el equipo psicosocial para un mejor abordaje en situaciones de desajustes emocionales y conductuales. Se solicita incorporar en esta elaboración de rutina a los niños y adolescentes.
- Elaborar, con urgencia, un protocolo de entrada y salida de educadoras de trato directo, que establezcan los cambios de turnos y sus números de emergencia, para que ningún niño o adolescente quede sin observación.

#### **xvi) Inaplicabilidad del enfoque intercultural**

**Los niños y adolescentes migrantes señalaron que su efectivización de derechos se veía afectada por su situación migratoria, refiriendo que no tenían conocimiento sobre su regularización, documentos u otros.** La única certeza que tenían era que podían estudiar en la educación básica y secundaria, pero desconocían si podían acceder a la salud, beneficios sociales, entre otros. **A su vez, al no tener planes de intervención individual, no conocían si había elementos que considerasen su situación de migrante.**

En la primera reunión de la Mesa Interinstitucional Teniente Merino (14 de octubre de 2022) el Servicio de Protección Especializada informó que la situación de regularización migratoria de todos los niños y adolescentes migrantes se encontraba en constante gestión con extranjería y las embajadas de los países de cada niño y adolescente.

Respecto a este punto, el Comité expresó en el párrafo 76 de la Observación General N°20 que, *“...A muchos adolescentes migrantes se les deniega el acceso a la educación, la vivienda, la salud, las actividades recreativas, la participación, la protección y la seguridad social. Incluso cuando los derechos a los servicios están protegidos por las leyes y las políticas, los adolescentes pueden enfrentarse a obstáculos administrativos y de otro tipo para tener acceso a esos servicios, entre ellos*

---

<sup>32</sup> Servicio de Protección Especializada. 2019.. Orientaciones Técnicas de REMPLER. Pág. 21-22.

*la solicitud de documentos de identidad o números de seguridad social, procedimientos de determinación de la edad peligrosos e inexactos, obstáculos lingüísticos y financieros, y el riesgo de que el acceso a los servicios se traduzca en la detención o la expulsión. El Comité remite a los Estados partes a sus recomendaciones generales elaboradas en relación con los niños migrantes”.*

En este marco, **se recomienda incorporar en la comunicación e interacción con los adolescentes migrantes algunas palabras, objetos, alimentos característicos de su cultura y costumbres familiares**, por ejemplo, en vestimenta, juegos música, etc. Este aspecto va en concordancia con el artículo 31 de la Convención de Trabajadores Migratorios y lo señalado en el artículo 8 CDN.

La Ley N° 21.430 que crea el Sistema de Garantías, señala en los artículos 13 la Perspectiva de género; 19 el Principio de inclusión; y, 21 el Principio de intersectorialidad. De esta manera, en todo el cuerpo legislativo del Sistema de Garantías y Protección Integral **se incorpora un enfoque de derechos e interculturalidad, reconocidos a raíz del principio de interseccionalidad y en los derechos a garantizar por parte del Estado a los niños, niñas y adolescentes.**

Debido a lo anterior, la Defensoría de la Niñez considera que **un enfoque de derechos humanos y de interculturalidad le permitirá a los adolescentes de la Residencia ser sujetos de derechos**, conforme lo expresa la Ley que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral<sup>33</sup>, teniendo libertades y derechos en virtud de las normas internacionales de derechos humanos, así como las obligaciones de los responsables de garantizar que los titulares de derecho disfruten de sus derechos (responsables de dar cumplimiento a sus obligaciones).

**Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:**

- Incorporar, con urgencia, el enfoque intercultural en la rutina diaria de la Residencia, comidas, objetos, planes de intervención individual de niños y adolescentes migrantes, actividades grupales e individuales de participación y comunicación.

**Al Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá, se recomienda:**

- Orientar técnicamente, con urgencia, a la Residencia, respecto de la aplicación y efectivización de los enfoques transversales en el desarrollo y ejecución de las labores cotidianas de las funcionarias (os) de la Residencia, con especial énfasis en migración e interculturalidad.
- Orientar técnicamente y supervisar, en el corto plazo, que la Residencia elabore una estrategia de acompañamiento para favorecer la inclusión de los niños y adolescentes con sus pares e intersector.
- Contratar, con urgencia, a disposición de los niños, adolescentes y funcionarias (os) de la Residencia, un facilitador intercultural para que colabore con la aplicación del enfoque intercultural en la rutina diaria de la Residencia, comidas, objetos, planes de intervención

---

<sup>33</sup> BCN. Ley N°21.430. Art. 6.

individual de niños y adolescentes migrantes, actividades grupales e individuales de participación y comunicación.

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

Como fue señalado previamente, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de diversas situaciones de vulneraciones de derechos que se desarrollaron dentro de la Residencia, por lo que, en razón a la facultad establecida en la letra i) de la referida Ley N° 21.607, se le solicitó a la Subsecretaría de la Niñez convocar con urgencia una reunión interinstitucional para abordar la situación de criticidad que se estaba desarrollando dentro de la Residencia.

En esta mesa interinstitucional fueron convocados los siguientes actores: Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá, Subsecretaría de la Niñez, Programa Mi abogado, Seremi de Desarrollo Social y Familia, Ministerio de Salud y la Defensoría de la Niñez, **con el objeto de abordar de forma conjunta las situaciones críticas informadas previa a la visita y los nudos críticos observados en posterior a la visita realizada.** Las primeras tres sesiones se sostuvieron los días 12, 18 y 25 de octubre de 2022. Esta última se desarrolló en la tarde después de la visita realizada durante la mañana, teniendo en consideración los antecedentes recabados por parte de la Defensoría de la Niñez. Las demás sesiones del año 2022 se sostuvieron los días 02 y 10 de noviembre de 2022.

Posteriormente, se remitió el **Oficio N°1076/2022**, de fecha 11 de noviembre de 2022, dirigido a la Jueza presidenta de los Tribunales de Familia de Iquique a propósito de la situación crítica señalada, en la que se encontraban los niños y adolescentes que estaban en Residencia Teniente Merino (actual Residencia Shekinah).

Durante el año 2023, se sesionó el 07 de febrero para revisar los avances del plan de acción, informándose que la Residencia Teniente Merino está bajo una nueva administración delegada, Corporación Prodel, pasando a tener el nombre de Residencia Shekinah.

Finalmente, se hace presente que, a la fecha de este informe, el 22 de febrero de 2022 se reagentó una reunión con el Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá, Subsecretaría de la Niñez, PMA y Corporación Prodel, a raíz de una situación de suma urgencia dentro de la Residencia.

*Fecha de elaboración del informe: febrero de 2023*