



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Tremun
Fecha de la visita:	19 de enero de 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4. ANTECEDENTES.....	4
5. TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	7
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	25
11. 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 por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas¹.

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad,

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



Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante “Mecanismo de Observación y Seguimiento” o “Mecanismo”). Este corresponde a un sistema permanente e integral para conocer y monitorear las condiciones de vida, cuidado y atención de la niñez y adolescencia en esta situación, y ejecutar las acciones correspondientes para su protección, bienestar integral y efectivización de derechos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, el presente “Informe Final” da cuenta de la visita realizada a **Residencia de Hombres Tremun**, ubicada en la comuna de **Santa Barbara**, ciudad de **Santa Barbara**, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.

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 superior².

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

“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

también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

² 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



Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes³; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos⁴; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes⁵; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad⁶; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia⁷.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia de Hombres Tremun
Nombre de la institución a cargo:	ONG Juntos Creando Futuro
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	REM PER (residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial).
Población destinataria:	Niños de 9 a 12 años.
Director(a):	Pamela Heredia Gómez

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

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

⁵ Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁷ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



4. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Tremun fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y tuvo carácter reactivo en razón de graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento, en particular, con fecha 30 de diciembre de 2022, se recibió el requerimiento N°2022-2840 en la Sede Regional del Biobío a través de formulario web de la Defensoría de la Niñez, desde un profesional de la Unidad de Psiquiatría Infanto – Juvenil del Hospital “Dr. Víctor Ruiz” de Los Ángeles, donde se entregaron antecedentes respecto de vulneraciones en la esfera de la sexualidad hacia un niño de 10 años, por parte de otro adolescente de la Residencia, lo anterior habría sido dado a conocer por el psicólogo de la Residencia Tremun al equipo de psiquiatría. Este adolescente además presentaría conductas abusivas con otros niños de la Residencia, particularmente los más pequeños. Motivo por el cual, se solicitó intervención de la Defensoría de la Niñez, posteriormente en contacto telefónico con la requirente de Unidad de Psiquiatría, se informó sobre la falta de recursos materiales en la Residencia, que estaría afectando a los niños y adolescentes. Dentro de estos, se señaló la falta de disponibilidad de vehículo para trasladar a los niños y adolescentes hacia el Hospital.

Posteriormente, el 11 de enero de 2023, los niños y adolescentes de Residencia, mediante una carta redactada por ellos, informaron a la Defensoría de la Niñez su preocupación e inconformidad en torno a la calidad de las vestimentas e insumos entregados por la Residencia, la infraestructura del inmueble, los materiales y actividades recreativas, entre otros, además de dar cuenta de situaciones de vulneración de derechos por parte de un adolescente hacia sus pares.

En vista de lo anterior, se tomó la decisión de realizar una visita reactiva presencial a la Residencia en cuestión, el día 19 de enero de 2023.

Cabe agregar que, con fecha 18 de enero de 2023, mediante notificación de Tribunal de Familia de Santa Barbara, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de la agresión sexual de un adolescente hacia una trabajadora de la Residencia.

5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas se distinguen según su origen, así como por la oportunidad y el medio de ejecución. Conforme a lo anterior, la visita realizada tuvo las siguientes características:

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



Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Joseph Strauss, trabajador social, Sede Central
Profesional 2:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central
Profesional 3:	Raquel Quijada, trabajadora social, Sede Biobío
Profesional 4	Sindy Salazar, abogada, Sede Biobío

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: primeramente, un recorrido por las instalaciones, a fin de observar la infraestructura y equipamiento de la Residencia, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y adolescentes presentes, la cual se realizó en compañía del psicopedagogo del establecimiento.

Posteriormente, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez aplicó una entrevista y 8 encuestas a trabajadores(as), además de dos entrevistas y dos encuestas a niños y adolescentes. Para esta etapa se proyectaba, además la aplicación de una Ficha Institucional al director subrogante, -puesto que la directora se encontraba con licencia médica- no obstante, se debió aplicar con posterioridad a la visita, de manera remota, ya que él se encontraba en una reunión intersectorial fuera de la Residencia al momento de la visita,. En virtud de lo anterior, la aplicación de este instrumento se realizó mediante reunión virtual, el día 23 de enero. Adicionalmente, se le solicitó información por correo electrónico para verificar y/o complementar los aspectos abordados durante la entrevista.



Cabe indicar que, al momento de la visita, había 15 adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 6 estaban presentes, 3 se encontraban con permiso especial con familia y 6 en acercamiento familiar.

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

i. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de trabajadores(as) que estaba presente durante la visita. Si bien la directora se encontraba con licencia médica, y al momento de la llegada de la Defensoría de la Niñez a la Residencia el director subrogante se encontraba fuera del establecimiento en coordinación interinstitucional, el psicopedagogo recibió al equipo y guio el recorrido por las instalaciones. Todo el equipo presente mostró amabilidad y disposición al proceso, incluyendo personal administrativo, personal de aseo, educadores de trato directo, psicólogo y trabajador social. De igual manera, participaron con apertura en las entrevistas y encuestas sostenidas.

ii. Solicitud de apoyo por parte de los niños y adolescentes de la Residencia

Considerando los antecedentes que fundamentan la realización de la visita reactiva, se destaca la carta enviada por los niños y adolescentes a la Defensoría de la Niñez, en la cual estos expusieron distintas situaciones que afectaban su bienestar, dando cuenta de falencias tanto estructurales como de administración del establecimiento. En este sentido, **se destaca la iniciativa de los niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, especialmente a participar, manifestar sus opiniones y ser oídos, lo cual fue apoyado y propiciado por el equipo de la Residencia, quienes gestionaron la difusión de la carta a los órganos correspondientes.**

iii. Compromiso individual de trabajadores(as) en torno al bienestar de los niños y adolescentes

A lo largo de las entrevistas y encuestas aplicadas al equipo de la Residencia, los trabajadores/as destacaron el compromiso de sus pares con el bienestar de los niños y



adolescentes, lo cual también se evidenció en las acciones ejecutadas por estos previamente, como el levantamiento de sus necesidades y el apoyo en la difusión de la referida carta. En la misma línea, el equipo fue capaz de visualizar las falencias y dificultades que afectan al establecimiento y que repercuten en el bienestar de los niños y adolescentes, solicitando los apoyos correspondientes al organismo colaborador a cargo de la administración de la Residencia y al Servicio de Protección Especializada.

De igual manera, se evidenció que parte del personal mantenía un conocimiento profundo de la situación de cada niño y adolescente. Así también, el equipo mostró flexibilidad y capacidad de adaptación para abordar las diversas dificultades que se habían presentado en la Residencia, siendo capaces también de tomar medidas para anteponerse a estas.

iv. Esfuerzos por personalizar espacios

Durante el recorrido por la Residencia y particularmente por los dormitorios, los cuales se encontraban distribuidos en ambos pisos del inmueble, se observó gran cantidad de decoración realizada por los niños y adolescentes, evidenciando esfuerzos por personalizar sus espacios individuales. El equipo señaló que se fomentaban las actividades manuales con los materiales disponibles, tomando en consideración los gustos y preferencias de cada niño y adolescente. En la misma línea, en la oficina de dirección se observaron cajas con materiales para los fines señalados. Si bien se proponen regularmente actividades manuales a los niños y adolescentes, se señaló que los materiales también se encuentran disponibles ante solicitud de estos.

A su vez, dada la fecha de la visita, en los espacios comunes existían aún decoraciones manuales alusivas a la navidad, las cuales habrían sido realizadas también por los niños y adolescentes. Al respecto se señaló que esta práctica se replica para otras festividades o efemérides durante el año.

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 para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Los nudos y recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: Oficio N°354/2023, de fecha 10 de abril de 2023, dirigido a la OCA Juntos Creando Futuros;

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



Oficio N°355/2023, de fecha 10 de abril de 2023, dirigido al Servicio de Protección Especializada Región Bío-Bío; y, el Oficio N°356/2023, de fecha 10 de abril de 2023, dirigido a la Residencia.

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

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

i) Falta de capacitaciones y formación continua para trabajadores(as)

De acuerdo a la entrevista remota sostenida con el director subrogante, mensualmente se llevarían a cabo capacitaciones a trabajadores(as) de la Residencia, las cuales se ejecutan tanto de manera presencial como online, dividiéndose en dos grupos a fin de abarcar a la totalidad del equipo. Al respecto, el director subrogante precisó que las temáticas a abordar en dichas instancias responden a las contingencias de la Residencia, a fin de fortalecer las competencias del equipo para enfrentar situaciones particulares. Sin embargo, mediante la aplicación de encuestas a trabajadores(as), se evidenció que no hay consenso en torno a la existencia y periodicidad de los procesos de formación o capacitación, especialmente en torno a las competencias específicas requeridas para cada rol y función.

Cabe indicar que, tras la visita realizada, se solicitó y reiteró mediante correo electrónico a director subrogante el envío de documentos asociados a la gestión de la Residencia, entre estos el "Registro de capacitaciones y talleres realizados durante los últimos 12 meses". No obstante, al momento de la elaboración del presente informe, no se recibió respuesta de la solicitud. Esta

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



situación impide corroborar la existencia o ausencia de instancias de capacitación y formación continua para el equipo, así como el carácter de estas.

Resulta fundamental destacar la importancia de que los trabajadores(as) cuenten con programas de capacitación y formación continua, que les permitan adquirir, profundizar y actualizar sus conocimientos generales y específicos, así como desarrollar las herramientas y competencias necesarias para brindar el apoyo, acompañamiento y atención adecuada a los niños y adolescentes, según lo requieran. Contar con personal calificado es esencial para intervenir de manera adecuada con población infanto-adolescente, especialmente cuando se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, debido a su etapa del desarrollo, sumado a la ausencia de cuidado familiar y a trayectorias de vida marcadas por diversas vulneraciones de derechos.

En este sentido, es imprescindible abordar temáticas relacionadas con el desarrollo infanto-adolescente, trauma y vulneraciones de derechos, para que todos los trabajadores(as) tengan los conocimientos y herramientas necesarios para identificar, anticiparse y responder adecuadamente a las diversas necesidades de los niños y adolescentes bajo su cuidado.

Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante la Convención)⁸ y las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de cuidado de los niños (en adelante las Directrices)⁹, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°20 del Comité sobre los Derechos del Niño (en adelante el Comité), sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, señala que los Estados parte deben “Impartir capacitación sobre la Convención y sus obligaciones conexas a todos los profesionales que trabajen con y para los adolescentes, en particular sobre las competencias necesarias para trabajar con estos de modo conforme a su desarrollo evolutivo.”¹⁰

A la Residencia, se recomienda:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal, incluyendo practicantes. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio de Protección Especializada en la materia, ser impartido o guiado por profesionales

⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

⁹ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

¹⁰ Comité de los derechos del Niño (2016) Observación general núm. 20 sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia. Pág. 10.

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



especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

ii) Falta de instancias de cuidado de equipo

Respecto de las instancias de cuidado de equipo, en entrevista, el director subrogante señaló que durante el año 2022 se realizó solo una, sin embargo, esta se encontraba pendiente desde junio de 2021, fecha en que debía realizarse. La falta de dichas instancias se evidencia en la encuesta aplicada a los trabajadores(as), donde se hace referencia a la escasez o inexistencia de ellas. En cuanto a la proyección 2023 de las instancias de cuidado de equipo, director subrogante agrega que actualmente se encuentran gestionando una nueva jornada de cuidado, siendo el equipo quienes deben generar una cotización para ser aprobada posteriormente por Juntos Creando Futuro y dar curso a su ejecución.

Lo anterior da cuenta de una sostenida falta de continuidad en la realización de las instancias de cuidado de equipo y su planificación futura, en este sentido, no existe por parte de Juntos Creando Futuro y la Residencia un cumplimiento permanente y regular de cuidado del equipo, que incluya a la totalidad de trabajadores(as) de la Residencia y que aborde sus necesidades y riesgos psicosociales. Es menester considerar que los espacios de cuidado de equipo deben ser guiados por profesionales de la materia, que cuenten con el conocimiento y experiencia necesaria para orientar, diseñar y ejecutar actividades que promuevan el bienestar y a la vez sean concordantes con las necesidades del equipo.

Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencias REM-PER señalan que cada organismo colaborador debe asegurar *“políticas de cuidado de equipo que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren”*.¹¹ Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes.

¹¹ Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2021). Orientación técnica Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)



A la Residencia, se recomienda:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

iii) Ausencia de abordaje de los efectos de las vulneraciones vivenciadas por los niños y adolescentes y el equipo residencial

En cuanto a las situaciones críticas que originaron la visita reactiva, se releva la ocurrencia de reiteradas agresiones efectuadas por parte de un adolescente hacia pares y hacia personal de la Residencia. Si bien se tomaron las medidas pertinentes ante los hechos señalados, mediante el levantamiento de circulares y denuncias correspondientes, de acuerdo a lo informado por el director subrogante y por otros miembros del equipo durante la visita, todas las personas en la Residencia se han visto profundamente afectadas por los acontecimientos.

Dicha afectación se pudo además evidenciar por el equipo de profesionales visitantes, quienes durante la visita observaron y conversaron con una persona del equipo que estaba evidentemente afectada emocionalmente, indicando incluso no poder continuar realizando sus labores en un contexto inseguridad y riesgo.

Si bien, tras la visita se llevaron a cabo las coordinaciones, gestiones y medidas pertinentes para la concreción del traslado del adolescente a un espacio terapéutico adecuado a su perfil y necesidades, el equipo residencial ha continuado sus labores diarias, al igual que los niños y adolescentes con sus rutinas, sin contar con instancias especializadas individuales y/o grupales para la contención y abordaje de lo vivido.

Esto se vincula directamente al nudo crítico anterior, reiterándose la importancia de garantizar la existencia de instancias especializadas a cargo de profesionales externos, para el cuidado de equipos, así como la puesta en marcha de acciones adicionales, oportunas y adecuadas, para contener y apoyar a los niños y adolescentes, así como a los trabajadores(as), cuando ocurren graves situaciones que generan gran repercusión en su salud física y mental.

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



A la ONG Juntos Creando Futuro, se recomienda:

- Generar, urgentemente, instancias a cargo de profesionales especialistas externos y dirigidas tanto al personal, por un lado, como a los niños y adolescentes, por otro, que estén orientadas a la contención y abordaje del impacto que generaron los graves hechos acontecidos en la Residencia durante el último periodo.

Al Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Informar, urgentemente, si el Servicio de Protección Especializada cuenta con mecanismos para brindar apoyo, contención e intervención especializada a trabajadores(as) y a niños, niñas y adolescentes, tanto de administración directa como delegada, ante situaciones graves que les afecten y que requieran de asistencia externa, por su impacto generalizado en el equipo.

iv) Deficiencias en la aplicación de enfoque de derechos, de género, intercultural e inclusivo

La Residencia acoge a niños y adolescentes con características e identidades diversas, lo que se encuentra previsto por las Orientaciones Técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve el funcionamiento de la misma, estipulándose como enfoques transversales mínimos el de derechos, de género, intercultural e inclusivo¹², los que permiten dar efectividad a los derechos de los que son titulares los niños y adolescentes que viven en ella.

Al consultar sobre la incorporación de estos enfoques durante la entrevista con el director subrogante, este señaló respecto del enfoque de derechos que es aplicado diariamente por medio de un lenguaje respetuoso, además de espacios donde se les reconoce como sujetos de derecho, fomentando y propiciando su acceso a la salud, alimentación y justicia, entre otros, derechos que quedan plasmados en sus respectivos planes de intervención individual.

Respecto del **enfoque de género, señaló que existía un trabajo incipiente en torno a este que es abordado principalmente desde el trato cotidiano y la comunicación con los niños y adolescentes, particularmente en torno a los roles tradicionales de género y las limitaciones que estos imponen.** Ante esto, señaló que el equipo de la Residencia requiere profundizar en dicho aspecto, especialmente considerando que un adolescente se identifica en ocasiones con

¹² Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2021), Orientación técnica Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)

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



el género femenino, y expresa cambios en su nombre, vestuario e intereses durante dichos periodos, situación que sería respetada por los trabajadores(as) y los demás niños y adolescentes. En esta línea, el director subrogante manifestó la relevancia y necesidad de que el equipo residencial cuente con mayores y mejores herramientas para acompañar a dicho adolescente, así como para poder poner en práctica de manera integral el enfoque de género en la Residencia.

En cuanto al **enfoque intercultural**, señaló que **este ha sido abordado anteriormente desde la identidad, particularmente de aquellos niños y adolescentes con ascendencia pehuenche, por medio del aprendizaje de palabras y ceremonias de dicho pueblo originario**. Sin embargo, este trabajo no ha sido sostenido en el tiempo ni se ha extendido a la totalidad de los niños y adolescente, aspecto que es esencial para promover y fortalecer la interculturalidad en la Residencia.

Respecto del **enfoque inclusivo en discapacidad**, indicó que **este no se encuentra explícito en el trabajo de la Residencia, situación relevante en tanto 5 niños y adolescentes han sido diagnosticados con discapacidad intelectual leve y 1 con discapacidad intelectual moderada**. De acuerdo a las orientaciones técnicas del modelo residencial, “este enfoque enfatiza la necesidad de visibilizar a las personas con discapacidad como ciudadanos/as, superando la noción de problema de salud y rehabilitación, para connotar el desafío de lograr la equidad social para este grupo minoritario de la población”, especificando que la residencia deberá “realizar acciones para gestionar la entrega de una rehabilitación de calidad al niño/a o adolescente que presente algún tipo de discapacidad. También, que sean especialmente protegidos contra todo tipo de explotación, abuso o situación de vulneración, en tanto se reconoce que este grupo se encuentra más expuesto a ser víctima de vulneraciones de distinto orden.”¹³

En vista de lo anterior, es crucial que la Residencia incorpore de manera transversal y adecuada los enfoques de derechos, género, interculturalidad y discapacidad, tal como lo establecen las orientaciones técnicas. Dicha incorporación resulta especialmente importante, dado los objetivos de las residencias de protección y la diversidad de la población de niños, niñas y adolescentes a la que atienden. Por tanto, es necesario poseer un profundo entendimiento de estos enfoques para su adecuada y efectiva implementación.

En este sentido, se requiere instaurar y fortalecer una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad en la Residencia, de manera transversal, generando acciones concretas que permitan reconocer, validar y fomentar las diferencias y particularidades de cada niño y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo, a la libertad de

¹³ Ídem. Pág. 16

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



expresión y participación , así como su derecho a la preservación de su identidad, consagrado en el artículo 8 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, al corto plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, que permitan dotarles de herramientas para la aplicación de estos en el funcionamiento cotidiano de la Residencia y en el cuidado y la atención de los niños y adolescentes.

Al Servicio de Protección Especializada Se recomienda, nuevamente¹⁴:

- Generar y socializar, al corto plazo, lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio en todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, generando un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas.

v) Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia

Durante la visita, en concordancia con lo informado por los niños y adolescentes y el personal de la Residencia, fue posible constatar una serie de deficiencias en materia de infraestructura, equipamiento y seguridad de la misma.

En la carta enviada por los niños y adolescentes a la Defensoría de la Niñez, se destacó la **falta de aislación térmica del inmueble, la cual presenta altas temperaturas en verano y bajas temperaturas en invierno**. A su vez, el equipo residencial indicó que no cuentan con un sistema de calefacción constante, al no tener un abastecimiento regular de leña. Ante esto, ellos mismos deben en ocasiones proveer a la Residencia de leña o llevar calefactores.

Por otra parte, dos de las habitaciones de los niños y adolescentes se encontraban en el segundo piso de la Residencia, al cual se accede mediante una escalera muy angosta y empinada, la que continúa en un pasillo que conecta dichas habitaciones y la sala del psicopedagogo, el cual también es angosto y permite el paso de solo una persona. Todo lo anterior se identifica como un factor de riesgo de accidentes y también ante la necesidad de evacuar en posibles situaciones de emergencia.

¹⁴ Oficio N° 559/2022, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



En cuanto al patio de la Residencia, este se observó en malas condiciones generales. Por una parte, estaba rodeado de panderetas que están cubiertas, en su mayoría, por mallas de seguridad, situación que pudiera propiciar la sensación de estar en condiciones de encierro. Cabe señalar que los trabajadores(as) indicaron que esto se instaló para prevenir la salida no autorizada de los niños y adolescentes, sumado a ello, el suelo del patio es de ripio en su totalidad, sin áreas verdes ni lugares de sombra. Por otra parte, no contaban con implementos para la entretención de los niños y adolescentes, más allá de una malla para jugar a la pelota. Respecto a las condiciones del patio, los trabajadores(as) y el director subrogante indicaron que se solicitó al organismo administrador la mejora de este, ante lo cual se habría generado un proyecto en dicho sentido. Además, es posible agregar que los propios niños y adolescentes destacaron la urgencia y relevancia que tiene la mejora del patio para su bienestar integral.

Al respecto, las orientaciones técnicas del modelo residencial mencionan que *“se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad.”*¹⁵

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, al corto plazo, una estrategia para la adquisición oportuna y permanente de leña durante el invierno, para la calefacción de la Residencia.
- Adquirir, al corto plazo, sistemas de calefacción y enfriamiento para los distintos espacios de la Residencia.
- Evaluar, en el corto plazo, las condiciones de seguridad y prevención de riesgos del inmueble, especialmente del segundo piso (escalera y pasillo) y, en función del diagnóstico anterior, ejecutar las acciones y medidas necesarias para garantizar la seguridad de los niños y adolescentes y del personal.

A su vez, a la Residencia, se solicita:

- Informar, en el corto plazo, sobre el proyecto de mejora comprometido para el patio de la Residencia, así como sus avances y proyecciones.

¹⁵ Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2021), Orientación técnica Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER).



vi) Limitaciones para la recreación de los niños y adolescentes

Uno de los puntos contenidos en la carta remitida por los niños y adolescentes, hace referencia particular a la falta de material recreativo, situación constatada en la visita y que se suma a lo señalado anteriormente sobre el equipamiento del patio. Si bien la Residencia cuenta con material para manualidades, el cual es utilizado de manera regular, de acuerdo a lo observado y lo señalado por los propios niños y adolescentes, no hay disponibilidad de otros elementos que propicien su recreación, acorde a sus edades, intereses y necesidades.

Por otra parte, de acuerdo con la información recopilada, no existe regularidad en las actividades propuestas para los niños y adolescentes, ya que, actualmente, estas dependen de la iniciativa individual de cada educador(a) que trabaja directamente con ellos.

En términos generales, la falta de material recreativo y de planificación y ejecución de actividades adecuadas a las edades y necesidades de los niños y adolescentes impacta significativamente en su bienestar y calidad de vida, y constituyen un obstáculo para la plena realización de su derecho al juego y al ocio.

En este sentido, proporcionar una variedad de materiales y actividades lúdicas es esencial para el desarrollo integral de los niños y adolescentes, para la socialización y aprendizaje, para el descanso y el esparcimiento, y para crear un ambiente positivo y seguro en la Residencia.

Al respecto, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que *“el juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales. El juego y la recreación contribuyen a todos los aspectos del aprendizaje; son una forma de participaren la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan.”*¹⁶

A la Residencia, se recomienda:

- Adquirir, al corto plazo, material recreativo diverso y acorde a las edades, intereses y necesidades de los niños y adolescentes, con su participación en la definición del material.

¹⁶ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General N°17, sobre el derecho del niño al descanso, al esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la actividad cultural y las artes.

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



- Planificar y desarrollar, con urgencia, una oferta programática interna y externa para los niños y adolescentes, que cuente con su participación activa en la definición de las actividades, y que aborde instancias recreativas, deportivas, culturales, entre otras, en concordancia a sus edades, intereses y necesidades.

vii) Diferencias en recursos y actividades entre Residencias Rayen y Tremun

El Organismo Colaborador “Juntos Creando Futuro”, el cual se encuentra a cargo de la administración de la Residencia de hombres Tremun, también administra la Residencia de mujeres Rayen, ubicada igualmente en la comuna de Santa Bárbara. Según la información recabada, existe contacto entre los niños, niñas y adolescentes de ambos lugares, el cual se propiciaría al ser compañeros de colegio y verse regularmente de manera presencial, así como mediante comunicación telefónica entre quienes tienen mayor edad. Dicha comunicación ha facilitado que los niños y adolescentes de Tremun tomen conocimiento de las condiciones y actividades de las niñas que se encuentran en Rayen, lo cual es relevado en la carta enviada a la Defensoría de la Niñez y en entrevistas, mencionando **diferencias significativas en los inmuebles, en salidas recreativas y en la calidad y elección de la vestimenta.**

En la referida carta, indican que la Residencia Rayen cuenta con una piscina en su patio, a diferencia de las deficientes condiciones del patio de la Residencia Tremun y la falta de materiales recreativos señalados en nudos anteriores.

Otro aspecto que se menciona en la carta es la **calidad de la vestimenta que reciben en Tremun la cual, según los niños y adolescentes, es principalmente donada, no es duradera y se rompe fácilmente.** A diferencia de ello, profundizaron en las entrevistas sostenidas durante la visita, **que en la Residencia Rayen si tendrían la posibilidad de elegir su vestimenta y comprarla en la ciudad de los Ángeles, tomando en cuenta sus preferencias.**

Por último, refieren que las actividades recreativas en la Residencia Tremun serían limitadas en comparación con las que se realizan en la Residencia Rayen. Mientras que las niñas y adolescentes de la Residencia Rayen asisten a lugares como campings, Fantasilandia y parques acuáticos, los niños y adolescentes de la Residencia Tremun no contarían con actividades externas de su interés, y se limitarían a visitar regularmente una plaza o el río cercano, ante lo cual manifiestan su deseo de ampliar la gama de actividades externas en las participar.

En virtud del tenor de la carta y particularmente los puntos señalados, la situación general de la Residencia Tremun puede propiciar que los niños y adolescentes se sientan desatendidos y



perjudicados en cuanto a las instalaciones, vestimenta y actividades recreativas, en comparación con las condiciones de las niñas y adolescentes de la Residencia Rayén. Es menester considerar que en la carta indican su deseo de ser tomados en cuenta para que se tomen acciones por parte de los encargados de la Residencia.

Al respecto, la Convención sobre los Derechos del Niño¹⁷ precisa en sus artículos 12 y 27:

Artículo 12: "1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño. 2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

Artículo 27: "1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. 2. A los padres u otras personas encargadas del niño les incumbe la responsabilidad primordial de proporcionar, dentro de sus posibilidades y medios económicos, las condiciones de vida que sean necesarias para el desarrollo del niño."

Estos artículos establecen que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a un trato equitativo, a ser escuchados y considerados en todas las decisiones que les afecten, a una vida digna y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo. También establecen la responsabilidad de los Estados y de las personas encargadas en garantizar estos derechos y proporcionar las condiciones necesarias para su desarrollo. En esta línea, es importante que el Organismo Colaborador responsable de ambas residencias tome en cuenta estas preocupaciones y se trabaje junto a los niños y adolescentes para encontrar soluciones que puedan mejorar su calidad de vida y satisfacer sus necesidades.

A la Residencia, se recomienda:

- Permitir y disponer, con urgencia, que los niños y adolescentes puedan adquirir y elegir su vestimenta, considerando sus preferencias. La vestimenta, en caso de estropearse, debe ser reparada o reemplazada a la brevedad.

¹⁷ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

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



- Planificar y desarrollar, urgentemente, instancias recreativas externas, de manera que los niños y adolescentes puedan tener más opciones para su esparcimiento.

viii) Deficiencias en el rol del Organismo Colaborador ONG “Juntos Creando Futuro”

Sumado a los nudos críticos expuestos anteriormente, relacionados al rol del Organismo Colaborador “Juntos Creando Futuro”, a cargo de la administración de la Residencia, se identifican otros aspectos que afectan directamente el adecuado funcionamiento de esta y, por tanto, el bienestar de los niños y adolescentes que allí se encuentran.

Existe un automóvil institucional disponible para las Residencias Tremun y Rayén, para realizar traslado del personal a gestiones asociadas al rol, traslado de niños, niñas y adolescentes a atenciones fuera del establecimiento u otras situaciones que impliquen movilización. Sin embargo, desde la Residencia Tremun se indicó que han presentado dificultades para utilizar el vehículo cuando lo requieren, lo que ha obstaculizado el trabajo del equipo y afectado el bienestar de los niños y adolescentes, imposibilitando o perjudicando la realización de labores cruciales como despejes familiares en zonas remotas o traslados a atenciones de salud y en programas ambulatorios.

Respecto del vehículo compartido, es necesario establecer un protocolo claro para el uso de este, que incluya procedimientos para solicitarlo y reservarlo, así como para coordinar su uso entre las dos residencias. Además, explorar la posibilidad de adquirir un vehículo adicional para la Residencia Tremun o algún convenio de transporte, especialmente si se determina que el vehículo compartido actual no es suficiente para satisfacer las necesidades de ambas residencias.

Además de lo anterior, se ha detectado que actualmente la Residencia no cuenta con fondos disponibles en su "caja chica", lo que ha dificultado la capacidad del equipo para dar respuesta a ciertas necesidades de los niños y adolescentes a su cargo. Para abordar esta situación, **el equipo de la Residencia ha tenido que recurrir a fondos personales para cubrir gastos necesarios de transporte, los cuales no son restituidos posteriormente.** Esta falta de recursos también se suma a la preocupación ya señalada en el nudo crítico “v”, con respecto a la compra de leña por parte de los trabajadores(as). En este sentido, es necesario tomar medidas para garantizar que la Residencia cuente con los recursos necesarios para cumplir con sus responsabilidades y brindar un cuidado adecuado a los niños y adolescentes bajo su protección.

Otro aspecto relevante a considerar es la labor del jefe de personal de educadores de trato directo de la Residencia Tremun, quien además cumple el rol de encargado de mantención y chofer del vehículo compartido con la Residencia Rayen. Particularmente, en cuanto a la

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



coordinación de los educadores(as) de la Residencia, el jefe de personal es responsable de coordinar los turnos y actividades, pero su disponibilidad no es continua ni presencial, acudiendo a la Residencia solo cuando se le solicita, dificultando la coordinación de actividades como la señalada en el nudo anterior. En este sentido, se aprecia que la multiplicidad de roles y responsabilidades puede afectar negativamente el cumplimiento de las distintas funciones y, por consiguiente, del adecuado funcionamiento de la Residencia y de la atención oportuna de las necesidades de los niños y adolescentes.

Es importante mencionar que los organismos colaboradores y el Servicio de Protección Especializada deben trabajar en conjunto para garantizar la protección y el bienestar de los niños y adolescentes en residencias de protección, lo cual implica una comunicación efectiva y constante, así como la colaboración en la implementación de mejoras. En el marco de responsabilidades y roles en el cuidado y protección de niños y adolescentes en residencias de protección, es importante enfatizar la importancia de una gestión eficiente y responsable por parte de los organismos colaboradores y el Servicio de Protección Especializada.

En este sentido, es necesario recalcar las responsabilidades de la ONG “Juntos Creando Futuro”, como Organismo Colaborador administrador del proyecto residencial, y su rol de encargado directo del cuidado y protección de los niños y adolescentes a su cargo, lo cual implica el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el Servicio de Protección Especializada y velar por el bienestar integral de quienes se encuentran a su cuidado, ejecutando las acciones necesarias para ello.

Por su parte, el Servicio de Protección Especializada, a través de su “Unidad de Gestión de Colaboradores”, desempeña un papel fundamental en la supervisión y coordinación de los Organismos Colaboradores Acreditados. Dicha unidad tiene como objetivo principal coordinar la gestión administrativa los organismos colaboradores, lo que implica asegurar que cumplan con los estándares de calidad y exigencias establecidos por el Servicio. Además, es responsable de ejecutar la resolución oportuna de incidencias que puedan surgir en la relación entre el Servicio y los Organismos Colaboradores Acreditados. En esta línea, parte fundamental de su función es propiciar el acompañamiento que puedan requerir, ofreciendo orientación y asistencia técnica a fin de mejorar el desempeño y garantizar una resolución oportuna de contingencias.

A la ONG Juntos Creando Futuro, se recomienda:

- Elaborar y socializar, con urgencia, un protocolo para el uso del vehículo compartido entre las residencias Tremun y Rayen, que incluya procedimientos para solicitarlo y reservarlo, así como para coordinar su uso entre ambas residencias. Junto a lo anterior, evaluar la



posibilidad de destinar a futuro un vehículo adicional para la Residencia Tremun, o algún convenio de transporte, en caso de que no sea factible continuar compartiendo vehículo.

- Separar, con urgencia, la multiplicidad de roles y responsabilidades del jefe de personal de educadores de trato directo de la Residencia, considerando su responsabilidad de coordinar los turnos y actividades de los educadores, además de cumplir la función de conductor del vehículo compartido con la Residencia Rayen.
- Destinar, urgentemente, recursos económicos a “caja chica”, para cubrir las situaciones de contingencia y gastos de uso cotidiano, evitando que los trabajadores(as) destinen recursos personales para la cobertura de estas.

ix) Ausencia de mecanismos formales de participación de los niños y adolescentes

A nivel general se advierte que, si bien existen instancias de participación para los niños y adolescentes, estas son principalmente propiciadas por iniciativas individuales de parte de miembros del equipo y de manera informal. Por el contrario, se evidencia que la participación formal de los niños y adolescentes en aspectos clave del funcionamiento de la Residencia y en otro tipo de decisiones que les afectan es escasa o inexistente, dada la ausencia de mecanismos para que presenten opiniones, sugerencias, quejas y denuncias, o incluso que participen activamente en la determinación y evaluación de sus planes de intervención individual.

Por otra parte, se destaca que, aunque existe un manual de convivencia elaborado por el equipo técnico en el año 2022, no se tuvo en cuenta la participación de los niños y adolescentes en su elaboración, ni se les ha dado a conocer formalmente, y si bien se está en proceso de aplicación de una encuesta de satisfacción para ellos, se evidencia a través de la carta elaborada por los niños y adolescentes que demandan ser escuchados y considerados en relación a diversos aspectos que afectan su cotidianidad y bienestar integral.

La participación de los niños, niñas y adolescentes en las decisiones que les afectan es un derecho reconocido en la Convención¹⁸. Este derecho implica que los niños, niñas y adolescentes deben tener la oportunidad de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, y que sus opiniones deben ser tenidas en cuenta de manera adecuada y acorde a su edad y madurez. Es importante destacar que la participación, además de ser un derecho en sí mismo, es esencial para la efectivización de todos los demás derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes.

¹⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

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



Es responsabilidad de los adultos, en este caso el organismo colaborador a cargo, garantizar que los niños y adolescentes tengan oportunidades para participar en las decisiones que les afectan, de manera formal y permanente. Esto implica crear instancias seguras y adecuadas para que los niños y adolescentes puedan expresar sus opiniones e inquietudes libremente, y ser escuchados, valorados y tomados en cuenta.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, al corto plazo, un protocolo de participación de niños y adolescentes, que incluya aspectos como la información constante, la participación activa en el diseño y evaluación de los planes de intervención individual, y el establecimiento de instancias formales y permanentes de participación para los niños y adolescentes, adaptados a sus preferencias y necesidades, como reuniones, asambleas, representantes u otras.
- Diseñar e implementar, al mediano plazo, mecanismos formales para la presentación de sugerencias, reclamos y denuncias, que sean accesibles y adaptados a los niños y adolescentes -incluyendo a quienes presentan alguna discapacidad-. Estos mecanismos deben ser, además, seguros y confidenciales.
- Revisar y actualizar, en el corto plazo, el manual de convivencia, incluyendo la participación activa de los niños y adolescentes en el proceso, para luego socializarlo con ellos y el personal.

x) Falencias en la supervisión y acompañamiento del Servicio de Protección Especializada

Previa visita de la Defensoría de la Niñez a la Residencia Tremun, se sostuvo reunión con la curaduría del Programa Mi Abogado, en la cual se da cuenta de visita realizada por estos en compañía del Magistrado de Santa Bárbara, la que fue informada previamente, solicitando que en esta se cuente también con la presencia de trabajadores(as) del Organismo Colaborador “Juntos Creando Futuro” y la supervisora técnica correspondiente del Servicio de Protección Especializada. Sin embargo, al momento de la visita, no se presentaron las personas requeridas ni suplencias de ellas.

Al indagar en las instancias de supervisión, se recoge que durante el último periodo estas han aumentado su frecuencia, coincidiendo con el levantamiento de las dificultades detectadas y las situaciones acontecidas en la Residencia, no obstante, los nudos críticos antes expuestos dan cuenta de falencias en la supervisión y en el abordaje oportuno de situaciones relevantes que

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



afectan el bienestar de los niños y adolescentes residentes, las cuales podrían haber sido detectadas y abordadas oportunamente.

En este sentido, la supervisión de residencias de protección por el Servicio de Protección Especializada es esencial para garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, el cumplimiento de normas y estándares, la evaluación y mejora de la calidad, la mejora continua y la transparencia de la residencia. Por tanto, se insta a fortalecer la supervisión y mantener su regularidad para asegurar una atención de calidad y segura para los niños y adolescentes residentes de Tremun.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Generar, al corto plazo, un plan para fortalecer la supervisión y orientación técnica que debe brindar el Servicio a la Residencia, en razón de sus roles y facultades, atendiendo los hallazgos de los cuales se da cuenta en el presente informe. Dicho plan debe asegurar que la supervisión y orientación técnica se realice en tiempo y forma, y que la Residencia funcione en línea con lo establecido la orientación técnica correspondiendo, así como estándares de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes y de cuidado alternativo residencial.

xi) Falta de protocolo que regule el uso de cámaras de seguridad

De acuerdo a la información recopilada y lo observado en visita, **la Residencia cuenta con 16 cámaras de seguridad, las cuales se encuentran dispuestas en espacios comunes, pasillos, cocina y patio.** Si bien, el director subrogante señaló que cuentan con indicaciones concretas respecto del uso y manipulación de cámaras de seguridad, a las cuales pueden acceder solo dirección y equipo técnico tras la visita realizada, no existe claridad sobre la existencia de un protocolo que establezca aquellas indicaciones, por lo cual se solicitó y reiteró mediante correo electrónico a director subrogante el envío de documentos asociados a la gestión de la Residencia, entre estos el “Protocolo de uso de cámaras de seguridad”. No obstante, al momento de elaboración del presente informe, no se han recibido los documentos solicitados.

Al respecto, es crucial que la Residencia cuente con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad, regulando así su gestión, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos, y asegurando que se utilicen únicamente con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y adolescentes.

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



En este contexto, se vislumbra que existe un riesgo respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y adolescentes, mediante las grabaciones de audio y video, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad, y que su uso no se encuentra regulado mediante un protocolo ni documento similar. En este sentido, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes se realicen de manera adecuada, ni que aseguren el resguardo y protección de su derecho a la intimidad y privacidad.

Cabe recordar que el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que *“la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”*¹⁹. Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales²⁰, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

Más aún, la Ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, establece en el artículo 33 el derecho de todo niño, niña y adolescente a la vida privada y a la protección de sus datos personales, y entrega especial responsabilidad y deber de resguardo de dicha información a funcionarios(as) públicos y organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con ellos y ellas.

Por su parte, la Convención señala en su artículo 16, que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”* y que *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”*.²¹

En la misma línea, el Comité en su Observación general N°25 del año 2021, relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, dispone que *“la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos”* (párrafo 67). En este contexto, indica en el Párrafo 26 que, *“los Estados partes deben garantizar la aplicación de mecanismos eficaces de protección digital de los niños...”*²².

Finalmente, cabe señalar que **esto ya ha sido observado e informado por la Defensoría de la Niñez múltiples veces, a raíz de visitas realizadas a otras residencias de administración directa y delegada del Servicio, desde septiembre del 2021 en adelante, de manera reiterada.**

¹⁹ Constitución Política de la República de Chile. Artículo 19, N°4

²⁰ Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada

²¹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

²² Comité de los Derechos del niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital.



A la Residencia, se recomienda:

- **Elaborar e implementar, con urgencia, un protocolo que regule de manera exhaustiva el uso de las cámaras de seguridad en la Residencia.** Este protocolo debe contemplar, al menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de las cámaras de seguridad y cómo se garantizarán los derechos de los niños y adolescentes; quiénes tendrán autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones; cómo se almacenarán las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se implementarán para evitar el acceso y el uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se podrán utilizar las grabaciones, y cómo se informará y solicitará el consentimiento a los niños y adolescentes, sus familias, los trabajadores(as) y cualquier visita externa que pudiera aparecer en las grabaciones; y, finalmente, qué acciones se tomarán en caso de sospecha, denuncia o certeza de mal uso de las grabaciones. El contenido de este protocolo debe estar en estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda, nuevamente:

- Incorporar, con urgencia, en el protocolo en validación indicado por el Servicio en el Oficio N°226, de fecha 06 de abril de 2022, todos los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 178/2022, de 16 de marzo de 2022, incluyendo que también esté dirigido a residencias administradas por organismos colaboradores acreditados.
- Formalizar e instruir, con urgencia, el uso del protocolo indicado por el Servicio, una vez incluido todo lo recomendado por la Defensoría de la Niñez.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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



11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Con fecha 26 de enero de 2023, se sostuvo reunión de coordinación interinstitucional convocada por la Defensoría de la Niñez, donde participaron el Servicio de Protección Especializada Región Bio-Bio, el director de la Residencia Tremun, el Programa Mi Abogado Región Bio-Bío, y la Unidad de Psiquiatría Infanto-Adolescente del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz". Lo anterior, a objeto de **abordar los aspectos más urgentes de la situación de la Residencia Tremun**. En esta se acordó y comprometió la **ejecución de una nueva reunión a fin de revisar la situación actual de Residencia Tremun y avances respecto de los principales nudos críticos identificados anteriormente, de los cuales Defensoría de la Niñez mantendrá seguimiento.**

JSQ

Fecha de elaboración del informe: marzo de 2023