



INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	Residencia Lazos
Fecha de la visita:	26 de mayo de 2022

CONTENIDO

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

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



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 y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, **el presente informe da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte de la Residencia Lazos, a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita al establecimiento.** Además, de ser el caso, da cuenta de nuevos nudos críticos o posibles vulneraciones de derechos que se pudieran haber detectado durante el seguimiento y las respectivas acciones desplegadas para su abordaje.



2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO⁴

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Lazos
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Acogida
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Madres Adolescentes con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (RMA-PER)
Población destinataria:	Adolescentes embarazadas o madres, menores de 18 años de edad, y sus hijos/as en gestación o nacidos
Director(a):	Anita Céspedes

4. ANTECEDENTES

El 15 de septiembre de 2020, se realizó la primera visita, planificada y presencial, a la Residencia Lazos. A propósito de lo observado, se emitieron recomendaciones a la Residencia y al entonces Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename) -actual Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia- (en adelante Servicio de Protección Especializada).

Junto a lo anterior, la Defensoría de la Niñez debió interponer una denuncia⁵, puesto que, con posterioridad a la visita, se tomó conocimiento de posibles vulneraciones de derechos a los adolescentes y sus hijos e hijas. A su vez, se presentó a Sename una solicitud de término de convenio⁶ con el organismo colaborador, la Corporación Acogida, la cual no fue acogida por dicho Servicio.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la primera visita, se mantuvo un seguimiento de la situación de la Residencia, principalmente mediante el análisis de la respuesta de Sename al oficio con recomendaciones

⁴ Al momento de la visita de seguimiento.

⁵ De fecha 22 de octubre de 2020, ante la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente, por el delito de maltrato relevante con un trato degradante.

⁶ Mediante Oficio N° 763/2020, de fecha 22 de octubre de 2020.

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



enviado por la Defensoría de la Niñez. Teniendo en consideración la información entregada por el Servicio, se realizó una visita de seguimiento a la Residencia, con fecha 26 de mayo de 2022.

6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

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

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central
Profesional 2:	Karla Toro, abogada, Sede Central
Profesional 3:	Francisca Parra, psicóloga, Sede Central

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita de seguimiento se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un breve recorrido por las instalaciones, para observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento en base a las recomendaciones realizadas anteriormente, así como las dinámicas, rutinas y actividades de las adolescentes y de los niños y niñas presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora de la Residencia y, en paralelo, entrevistas a adolescentes que se ofrecieron voluntariamente para participar de dicha instancia.

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



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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 38 adolescentes y niños y niñas vigentes en la Residencia, correspondientes a 19 diadas. De estas, había 12 diadas presentes en el establecimiento, ya que 4 estaban en proceso de acercamiento familiar y 3 en abandono, con órdenes de búsqueda vigentes.

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los/as adolescentes. Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en el **Oficio N° 906/2020, de fecha 23 de diciembre de 2020, dirigido a la Corporación Acogida**, y el **Oficio N° 904/2020, de fecha 21 de diciembre de 2020, dirigido a Sename**.

En la evaluación de cumplimiento, se consideró la respuesta entregada por el referido Servicio, mediante **Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021**. A su vez, lo anterior se complementó con la información obtenida y los documentos revisados a propósito de la **visita de seguimiento** de la Defensoría de la Niñez, **el 26 de mayo de 2022**.

Respecto a la respuesta de la Corporación, mediante **Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021**, cabe hacer presente que, en dicho documento, la Corporación solamente indicó que *“todas y cada una de las observaciones indicadas en dicho oficio fueron remediadas, superadas y en algunos casos obviadas, en vista que no correspondían situaciones de las que esta Institución debía hacerse cargo, por estar en dicho momento, la residencia bajo administración provisional, siendo SENAME quien debiese dar respuesta a la solicitud de respuesta”*. No obstante, no entregó información específica respecto a las medidas adoptadas por cada uno de los nudos y recomendaciones.

Nudo Crítico:	
I. Constantes cambios de administración de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Ejecutar todas las medidas y acciones necesarias y pertinentes, de manera oportuna, para promover la continuidad de los procesos de

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



	administración, ya sea de la Residencia RMA Lazos, en caso de que se determine la continuidad de esta, así como cualquier otro proyecto residencial que pertenezca a la Corporación Acogida, garantizando condiciones adecuadas de cuidado y atención de los niños, niñas y adolescentes residentes y condiciones laborales adecuadas para los funcionarios/as, en concordancia con estándares de calidad y normativa legal aplicable.
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que se tomaron medidas para una mayor estabilidad del proyecto residencial, incluyendo la contratación indefinida y la mejora de las condiciones económicas de algunos trabajadores/as, la asignación de movilización y colación para todo el personal, la generación de cargos adicionales y la disposición de un automóvil de acercamiento entre la Residencia y domicilios del personal. No obstante, también informó de un nuevo cambio de directora, tras problemáticas levantadas por las adolescentes, el equipo y la administradora provisional del Servicio.</p> <p>Más aún, con posterioridad a la visita de seguimiento, la Corporación informó a la Defensoría de la Niñez, con fecha 28 de octubre de 2022, la decisión de cerrar la Residencia, pese a que esta es, actualmente, la única de su tipo en la Región Metropolitana, es decir, que está dirigida a adolescentes embarazadas y/o con sus hijos e hijas.</p>	

Nudo Crítico:	
II. Constantes cambios de administración de la Residencia	
Recomendación o solicitud	Establecer e implementar protocolos y procedimientos para informar adecuadamente, en caso de términos de administración de proyectos residenciales, cualquiera sea el motivo, a los niños, niñas y adolescentes residentes y a los funcionarios/as. La información entregada debe enmarcarse en un proceso continuo de preparación, acompañamiento y contención para abordar con los niños, niñas y

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



	adolescentes el cambio de administración, incluyendo su activa participación en dicho proceso.
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que se implementaron asambleas mensuales con las adolescentes, para entregarles información, escucharlas y abordar sus inquietudes, así como también otras instancias grupales e individuales con ellas. A su vez, se realizaron videoconferencias con el personal.</p> <p>Por otra parte, tras la visita de seguimiento, la directora remitió el “Protocolo de escucha de los NNA” con el que cuenta la Residencia. Cabe señalar que, si bien este contenía algunos lineamientos generales para la escucha y contención de niños, niñas y adolescentes, no contemplaba mecanismos ni procedimientos concretos para la información y participación.</p>	

Nudo Crítico:	
III. Información desactualizada sobre la Residencia	
Recomendación o solicitud	Instalar en la nueva residencia un teléfono fijo y entregar celulares institucionales a la dirección y equipo profesional de la residencia
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que el nuevo inmueble contaba con teléfono fijo, lo que se verificó en visita de seguimiento. No obstante, la directora no contaba con teléfono móvil institucional, lo que se evalúa como necesario, a lo menos para el cargo de dirección, en virtud de la responsabilidad de dicho rol y la necesidad de poder comunicarse y ser contactada en cualquier momento.</p>	

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



Nudo Crítico:	
IV. Información desactualizada sobre la Residencia	
Recomendación o solicitud	Mantener actualizada la información de domicilio, números de teléfono y directora de la residencia en los registros institucionales y en aquellos disponibles al público general, como la página web de la corporación. Se solicita, además, remitir dicha información a esta Defensoría de la Niñez
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Sename indicó que cualquier información sobre la Residencia puede ser requerida directamente al Servicio, y que las actualizaciones fueron remitidas, en su momento, a tribunales y a otras instituciones incumbentes. Si bien no informó acciones para que cierta información pueda ser fácilmente accesible al público general, al revisar la página web de la Corporación se observó que, luego de la recomendación realizada, se actualizó la información de contacto de la Residencia, la que también se comunicó a la Defensoría de la Niñez mediante Oficio.	

Nudo Crítico:	
V. Inadecuado abordaje de la pandemia	
Recomendación o solicitud	Procurar efectuar las coordinaciones necesarias para que, cada vez que los niños, niñas y adolescentes y funcionarios/as presenten síntomas de Covid-19 o sean contacto estrecho de alguna persona sospechosa o confirmada, se les efectúe oportunamente el examen PCR. De acuerdo al resultado de éste, garantizar que se tomen las medidas de aislamiento, cuarentena y tratamiento indicadas en los protocolos de actuación de Sename y de las autoridades sanitarias
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida

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



	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que se generó una coordinación con los Cesfam de Estación Central y de Lo Barnechea. También se tomaron acciones en la Residencia ante casos de sospecha y/o confirmación de Covid, como la separación de la diada afectada en un espacio aislado, turnos especiales para los educadores de trato directo, monitoreo diario de síntomas, desinfección semanal de espacios, intervenciones en modalidad remota, entrega de información a las adolescentes, entre otras.</p> <p>A su vez, en visita de seguimiento, la directora recalcó la buena coordinación existente entre la Residencia, la municipalidad de Lo Barnechea y el Cesfam respectivo, ante casos de sospecha o confirmación de Covid, e informó que los funcionarios(as), adolescentes y niños y niñas sobre los 3 años se encontraban vacunados con la dosis correspondiente. A su vez, se pudo observar que existían habitaciones con condiciones adecuadas para la realización de aislamiento, de ser requerido-</p>	

Nudo Crítico:	
VI. Inadecuado abordaje de la pandemia	
Recomendación o solicitud	Tomar las medidas necesarias para procurar que se les brinde información a los niños, niñas y adolescentes, así como a sus familiares y otras figuras significativas, según corresponda, sobre su situación de salud, y especialmente cuando sean casos sospechosos o confirmados de Covid-19, salvo que, excepcionalmente, su interés superior indique lo contrario. Asimismo, adoptar las medidas necesarias para que la entrega de dicha información de salud sea acompañada del apoyo que requiera el niño, niña o adolescente de acuerdo a sus necesidades particulares
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	

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



Sename y la directora indicaron que se generaron instancias para informar oportunamente a las adolescentes, en reuniones individuales, así como también a sus familias, por medio de llamadas y videollamadas. Junto a lo anterior, se trabajó el fortalecimiento de la autonomía de las adolescentes y su involucramiento activo en su situación de salud y la de sus hijos e hijas.

Nudo Crítico:	
VII. Precarias condiciones de habitabilidad, infraestructura y equipamiento	
Recomendación o solicitud	Adoptar y reforzar todas las medidas necesarias, que sean adecuadas y pertinentes, para garantizar condiciones de habitabilidad, seguridad, sanidad, infraestructura y equipamiento en la nueva Residencia, que sean de calidad y acorde a las características y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. En específico, poner especial atención a la necesidad de disponer de escaleras, ventanas, balcones, piscina, entre otros, con mecanismos de seguridad que permitan disminuir y prevenir accidentes y otras situaciones de riesgo; contar con jardines y patios amplios, con áreas verdes y juegos; tener espacios adecuados y privados para la realización de intervenciones individuales, grupales y visitas; y mantener, en todo momento, condiciones de higiene y salubridad
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Sename indicó que se realizaron los siguientes avances en el nuevo inmueble: instalación de mallas de seguridad en balcones y ventanas, instalación de puertas de seguridad en escaleras, instalación de luces de emergencia, demarcación de luces de seguridad, desratización y sanitización periódica, instalación de medidas de seguridad para evitar acceso a llaves, tableros de electricidad y mangueras, entre otros. Todo lo anterior se pudo constatar durante la visita de seguimiento. A su vez, se observó que el nuevo inmueble era amplio, luminoso y poseía un extenso jardín con áreas verdes, piscina y cancha deportiva.	

Nudo Crítico:
VIII. Dificultades en el cambio de inmueble y traslado de la residencia

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



Recomendación o solicitud	Indicar de qué manera se abordará el desarraigo territorial que implica el traslado y que acciones se han tomado y/o se tomarán para garantizar la continuidad de los vínculos familiares, sociales y comunitarios de los niños, niñas y adolescentes con sus comunidades de origen y pertenencia
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita de seguimiento, la directora informó que se entregaron permisos a las adolescentes para ir a Estación Central a comprar y a ver amigos y/o familia. Para las atenciones de salud y asistencia al colegio, la Residencia cuenta con chofer, hay paradero de micro a pocas cuadras y se usa taxi de ser necesario. También se apoya a las familias con el costo del pasaje, si lo requieren, o se les facilita acercamiento a estación de metro. Respecto a las visitas familiares, estas son de lunes a domingo.	

Nudo Crítico:	
IX. Dificultades en el cambio de inmueble y traslado de la residencia	
Recomendación o solicitud	Indicar de qué manera se apoyarán y facilitarán el desplazamiento territorial de los niños, niñas adolescentes, así como de sus familias y de los funcionarios de la residencia
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita de seguimiento, la directora informó que, para las atenciones de salud y asistencia al colegio y jardín, la Residencia cuenta con chofer, paradero de micro a pocas cuadras y uso de taxi de ser necesario. También se apoya a las familias con el costo del pasaje, si lo requieren, o se les facilita acercamiento a estación de metro Además, los funcionarios(as) cuentan con servicio de acercamiento entre la Residencia y sus domicilios.	

Nudo Crítico:	
X. Dificultades en el cambio de inmueble y traslado de la residencia	
Recomendación o solicitud	Indicar como se abordará con las adolescentes el hecho de que pasen de tener habitaciones individuales con sus hijos/as a habitaciones compartidas con otras adolescentes, para prevenir el

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



	aumento se situaciones de conflicto entre pares y garantizar la privacidad que requieren con sus hijos/as
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
En visita de seguimiento, se pudo observar que, debido al gran tamaño del inmueble y la gran cantidad de habitaciones, en la mayoría de los casos las adolescentes accedieron a habitación individual y solo dos adolescentes compartían una misma habitación, pero ello no habría generado mayores dificultades.	

Nudo Crítico:	
XI. Dificultades en el cambio de inmueble y traslado de la residencia	
Recomendación o solicitud	Gestionar, reforzar y promover la articulación y coordinación de la residencia con los distintos actores e instituciones de la red y del nuevo territorio en el que se encuentra la residencia (tales como municipalidad, junta de vecinos, servicios de salud, entre otros), para asegurar que los niños, niñas y adolescentes reciban, de manera oportuna y pertinente, acceso a oferta de beneficios, actividades, servicios y atenciones que requieren conforme a sus planes de intervención y de acuerdo a sus intereses, características y necesidades
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido
Observaciones	
Sename indicó que, con el traslado de inmueble, se procedió a inscribir a todas las adolescentes y sus hijos e hijas en el Cefam de Lo Barnechea y en el Cosam de la misma comuna. A su vez, se generaron coordinaciones con la Dideco y el departamento social de la municipalidad, para el acceso a beneficios y derechos sociales.	
En visita de seguimiento, la directora indicó que existía una buena coordinación con la municipalidad, lo que permitía a las adolescentes acceder a diversos servicios, incluyendo becas	

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



para talleres (como maquillaje, baile y dibujo), clases de natación, clases de zumba y aerobox en la Residencia dos veces a la semana, préstamo de libros mediante bibliobús, servicio de traslado de las adolescentes y los niños y niñas al colegio, entre otros. También mantenían buena coordinación con el sector de salud, para la asistencia a controles y atenciones y con el sector de educación. A su vez, Chile Crece Contigo realizó talleres vinculares con las adolescentes y sus hijos e hijas.

En cuanto a los vecinos, la directora comentó que, inicialmente, hubo algunos problemas, ya que hubo situaciones de discriminación por parte de algunos de estos hacia las adolescentes, motivados por prejuicios, por lo que llamaban a carabineros o seguridad comunal ante distintas situaciones. No obstante, la directora indicó que esto se abordó mediante conversaciones con los vecinos, que la Residencia recibió apoyo por parte de la municipalidad, y que no se habrían presentado quejas de este tipo en el último tiempo.

Nudo Crítico:	
XII. Ausencia de capacitaciones y de cuidado de equipos	
Recomendación o solicitud	Retomar y ejecutar, a la brevedad, el plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Sename indicó que, debido a la rotación de personal, no fue posible programar instancias de cuidado de equipos, pero que ello se planificó para el primer semestre del 2022. En línea con lo anterior, al momento de la visita de seguimiento, la directora indicó que tenían agendada la instancia para el 17 de junio de 2022, para 24 funcionarios, y que consistiría en una “sesión de manejo del estrés y autocuidado de la columna vertebral” en el Cajón del Maipo. No obstante, indicó que no contaban con un plan anual de cuidado de equipos, que cumpliera con las características de lo recomendado.	

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



Nudo Crítico:	
XIII. Ausencia de capacitaciones y de cuidado de equipos	
Recomendación o solicitud	Retomar y ejecutar, a la brevedad, el plan o programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. Este plan o programa debe ser dirigido por profesionales especializados en las temáticas abordadas
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que la Residencia programó una capacitación en primeros auxilios para el personal, no obstante, no fue posible realizarla, debido a la contingencia sanitaria por Covid-19.</p> <p>Con posterioridad a la visita de seguimiento, la directora remitió el listado de capacitaciones que tuvieron en el último año, dando cuenta de 4 el segundo semestre de 2021 y 3 el primer semestre de 2022, abordando las siguientes temáticas: cuidado sensible a niños, niñas y adolescentes en instituciones residenciales; competencias laborales y personales para el buen trato de niños, niñas y adolescentes en situación residencial ; desarrollo infantil y adolescente; primeros auxilios; autocuidado y manejo del estrés; modelo de base segura e intervención en crisis; urgencias infantiles. No obstante, indicó que no contaban con un plan anual en esta materia, que cumpliera con las características de lo recomendado.</p>	

Nudo Crítico:	
XIV. Situación de desprotección de niños, niñas y adolescentes migrantes	
Recomendación o solicitud	Informar, de manera individualizada, sobre los niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran actualmente en la residencia, indicando nacionalidad de origen y detallando su situación migratoria

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



Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Si bien no se respondió inicialmente a esta solicitud, en visita de seguimiento se consultó nuevamente, ante lo cual se informó que había 5 adolescentes migrantes (1 haitiana, 2 venezolanas y 2 colombianas) y 2 niños y niñas migrantes (1 venezolano y 1 colombiano). Solo dos de las adolescentes contaban con rut provisorio. De las demás, una ingresó al país sin documentos, y otras dos si bien ingresaron con documentos, en un caso estos se perdieron en una comisaría en el norte del país y en el otro caso estos se mantenían en la casa de su agresor. Si bien se habían estado realizando gestiones para regularizar su situación, no había avances concretos a la fecha.</p>	

Nudo Crítico:	
XV. Situación de desprotección de niños, niñas y adolescentes migrantes	
Recomendación o solicitud	Indicar a qué servicios de protección social están accediendo en la actualidad los niños, niñas y adolescentes migrantes, y cuáles requieren pero no han podido acceder producto de situación migratoria y/o de vigencia de sus documentos de identidad
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Si bien no se respondió inicialmente a esta solicitud, en visita de seguimiento se consultó nuevamente, ante lo cual se informó que, por gestiones realizadas con la municipalidad, en particular en los ámbitos de salud y educación, todas las adolescentes y los niños y niñas estaban matriculados en establecimientos educaciones y/o jardines o salas cunas, así como inscritos en el consultorio correspondiente. No obstante, las 3 adolescentes que no contaban con rut provisorio tenían dificultades, principalmente, a la hora de proyectar o materializar su acceso a educación superior.</p>	

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



Nudo Crítico:	
XIV. Situación de desprotección de niños, niñas y adolescentes migrantes	
Recomendación o solicitud	Regularizar a la brevedad la situación migratoria de los niños, niñas y adolescentes que no tengan, actualmente, resuelta esta situación, incluyendo la vigencia de sus documentos de identidad
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Como se mencionó previamente, al momento de la visita de seguimiento, se informó que 3 adolescentes y 2 niños y niñas se encontraban sin documentos de identidad, a raíz de los cual se estaban realizando diversas coordinaciones con extranjería, embajadas respectivas y el Servicio de Protección Especializada. No obstante, no había avances concretos a la fecha, para regularizar su situación.	

Nudo Crítico:	
XVI. Situación de desprotección de niños, niñas y adolescentes migrantes	
Recomendación o solicitud	Generar coordinaciones interinstitucionales permanentes, con quienes corresponda, para garantizar el acceso oportuno y efectivo a los diversos servicios que requieran los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera, sin importar su situación migratoria
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
Sename indicó que, mediante supervisión técnica del Servicio, se realizó un refuerzo permanente con la dirección de la Residencia, para mantener y optimizar la coordinación con	

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



el equipo de DEPRODE de la dirección nacional, que aborda esta temática. A su vez, se realizaron capacitaciones a las direcciones regionales del Servicio, sobre el nuevo proceso de solicitud de visas, de carácter online.

No obstante, el Servicio destacó las diversas dificultades que existen en materia de migración y acceso a visas, cuando se trata de niños, niñas y adolescentes, y que involucra a distintos actores, como el departamento de extranjería y migraciones, tribunales de justicia, registro civil, entre otros. Lo falta de articulación y definición de responsabilidades, así como otros nudos, dificultaban subsanar las demoras y falencias en los procesos.

Nudo Crítico:	
XVII. Situación de desprotección de niños, niñas y adolescentes migrantes	
Recomendación o solicitud	Gestionar el acceso a un/a facilitador/a intercultural que apoye los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes migrantes, en ámbitos tales como la traducción e interpretación, orientación y acogida, según sea requerido. Hasta que ello sea posible, gestionar que al menos un miembro del equipo residencial tenga debida capacitación o formación en trabajo intercultural, conforme a las orientaciones técnicas del modelo RMA
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Al momento de la visita de seguimiento, la directora indicó que no requerían de facilitador intercultural, y que no contaban miembros del equipo de trabajo que tuvieran formación en interculturalidad, pese a que había 5 adolescentes y 2 niños y niñas de origen extranjero.	

Nudo Crítico:	
XVIII. Vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Adoptar todas las medidas necesarias para prevenir, interrumpir y abordar oportuna y adecuadamente situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia, y proteger y entregar reparación a las víctimas que hayan

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



	sufrido este tipo de situaciones, de acuerdo a la normativa nacional aplicable e instrumentos de derechos humanos ratificados por el Estado
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que la administración provisional y la supervisión técnica del Servicio habían levantado todas las circulares N°05 correspondientes, así como realizado solicitudes de modificación de personal, incluyendo la desvinculación de dos directoras y de una dupla psicosocial de la Residencia. A su vez, abordarían este punto en el Plan de Mejora de la Residencia, que estaba en tramitación en dicho momento. Finalmente, Sename informó que para el 2022 contarían con lineamientos de supervisión técnica más robustos y con mayor información a este respecto. Igualmente, al momento de la visita de seguimiento, la directora indicó que contaban con todos los protocolos correspondientes, los que ejecutaban oportuna y adecuadamente.</p> <p>No obstante, con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez fue contactada por una adolescente de la Residencia, quien señaló haber sido víctima de discriminación y malos tratos físicos y psicológicos por parte del personal de la misma. Cabe señalar que, si bien una situación en particular que vivió la adolescente fue debidamente levantada mediante circular N°05 y acompañada de la denuncia respectiva, al consultar con el Programa Mi Abogado y con la directora, y revisar la documentación vinculada, se pudo constatar que, desde la Residencia, en este y otros casos, no se habrían seguido todos los procesos correspondientes ante situaciones críticas, como informar oportunamente al curador/a y acompañar y asistir debidamente a la adolescente (ver apartado N° 12).</p>	

Nudo Crítico:	
XIX. Vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Garantizar el adecuado ejercicio de las funciones de su Corporación como organismo colaborador, garantizando en todo momento la debida protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado y responsabilidad, conforme a la

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



	normativa nacional aplicable e instrumentos de derechos humanos ratificados por el Estado
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que se realizaron gestiones permanentes para verificar el adecuado desempeño de la Corporación, y tanto la supervisora técnica como la administradora provisional del Servicio levantaron posibles falencias y se las comunicaron a la Corporación para su oportuno abordaje. A su vez, la unidad técnica de protección de la dirección regional del Servicio mantuvo reuniones periódicas con el representante legal de la Corporación, para informar respecto a las mejoras necesarias. En visita de seguimiento, la directora de la Residencia comentó que la directora ejecutiva de la Corporación asistía 1 o 2 veces a la semana a participar de reuniones con el equipo y compartir con las adolescentes y los niños y niñas.</p> <p>No obstante, como se indica anteriormente, con posterioridad a la visita de seguimiento, una adolescente se contactó con la Defensoría de la Niñez, refiriendo haber sido víctima de discriminación y malos tratos físicos y psicológicos por parte del personal de la misma. A su vez, el Programa Mi Abogado dio cuenta de diversas irregularidades en el actuar del personal de la Residencia ante situaciones críticas, al no cumplir plenamente con los procedimientos y protocolos correspondientes (ver apartado N° 12).</p>	

Nudo Crítico:	
XX. Vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes	
Recomendación o solicitud	Fomentar y reforzar, en todo momento, el apego y la vinculación de las adolescentes con sus hijos/as, en pos de su derecho a vivir en familia y de acuerdo al interés superior de los niños y niñas, desde el reconocimiento, la valoración y la promoción de los recursos, capacidades y competencias de las adolescentes
Órgano destinatario	Corporación Acogida
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename

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



	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 83/2021, de fecha 29 de julio de 2021, de la Corporación Acogida • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que el nuevo modelo de supervisión, para el 2022, permitiría una mayor participación de la supervisión técnica en la asesoría de los procesos de intervención, donde se pretendía profundizar en este y otros temas. En visita de seguimiento, la directora indicó que se realizaban intervenciones semanales con las adolescentes, una semana solo con ellas y la siguiente en diada y que también contaban con una terapeuta ocupacional para trabajar con las diadas. A su vez, Chile Crece Contigo había realizado talleres vinculares con las adolescentes y sus hijos e hijas.</p> <p>No obstante, como se indica anteriormente, con posterioridad a la visita de seguimiento, una adolescente se contactó con la Defensoría de la Niñez, refiriendo haber sido víctima de discriminación y malos tratos físicos y psicológicos por parte del personal de la misma, algunos de estos consistentes en intentos injustificados y constantes de separarla de sus hijos/as. Al respecto, la tripleta de la adolescente, del Programa Mi Abogado, señaló en reunión con la Defensoría de la Niñez su preocupación por las constantes solicitudes que había realizado la Residencia para la separación de la adolescente y sus hijos/as, y que, a su juicio, eran sin fundamentos, puesto que la adolescente mantenía un buen cuidado de ellos/as. Cabe señalar que esta situación llevó a la adolescente a hacer abandono de la Residencia junto a sus hijos/as, hasta cumplir la mayoría de edad y ser egresada formalmente por el tribunal, quien le mantuvo el cuidado personal de sus hijos/as.</p>	

Respecto a todas las recomendaciones anteriores, dirigidas a la Corporación Acogida, se recomendó a Sename la orientación técnica y supervisión de la implementación de cada una estas, en el marco de su rol específico en la materia.

Adicionalmente, se recomendó a Sename lo siguiente:

Nudo Crítico:	
XXI. Situación de desprotección de todos los niños, niñas y adolescentes migrantes que están bajo cuidado del Estado	
Recomendación o solicitud	Generar gestiones y coordinaciones interinstitucionales permanentes, con los órganos correspondientes, para facilitar y agilizar las gestiones y procesos de regularización migratoria de todos

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



	los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera que se encuentran en residencias y centros, y garantizar su acceso oportuno y efectivo a los diversos servicios que requieran, independiente de su situación migratoria. Esto incluye entregar y asegurar mayor celeridad a los trámites, en el marco del Acuerdo de Colaboración del 2010 con el Ministerio del Interior.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Menores
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Sename indicó que la dirección nacional del Servicio contaba con profesionales de DEPRODE que realizaban la función de enlace en la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes migrantes. También contaban con alianzas con organismos no gubernamentales especialistas en la materia. A su vez, indicó que se capacitó a las direcciones regionales de Sename y se elaboró un instructivo que fue derivado a las regiones, sobre el nuevo proceso de solicitudes de visa online. También se designaron profesionales a cargo de esta tarea, por región.</p> <p>No obstante, señaló que existen importantes nudos críticos a nivel transversal, y que incluyen a distintos actores, como tribunales de justicia, departamento de extranjería y migraciones, entre otros, así como la necesidad de optimizar las coordinaciones para tramitaciones más expeditas. Lo anterior, se refleja en que, al momento de la visita de seguimiento, 3 de las 5 adolescentes extranjeras, y 2 de sus hijos e hijas, se encontraban con su situación migratoria no regularizada y, por ende, con obstáculos para acceder a algunos servicios y derechos sociales, como la educación superior.</p>	

Nudo Crítico:	
XXII. Situación de desprotección de todos los niños, niñas y adolescentes migrantes que están bajo cuidado del Estado	
Recomendación o solicitud	Garantizar, a través de la Unidad de Relaciones Internacionales de la Dirección Nacional del Servicio, de las Direcciones Regionales y mediante las supervisiones técnicas que la institución realiza, según corresponda, el efectivo cumplimiento de las directrices y procedimientos establecidos en la Circular N°04 de 2018, especialmente en ámbitos tales como la regularización migratoria y obtención de documentos de los niños, niñas y adolescentes de nacionalidad extranjera, tanto en programas directamente

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



	administrados por el Servicio, como aquellos ejecutados por organismos colaboradores acreditados y organismos coadyuvantes.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Menores
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido
Observaciones	
<p>Como se señaló previamente, Sename indicó que la dirección nacional del Servicio contaba con profesionales de DEPRODE que realizaban la función de enlace en la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes migrantes. También contaban con alianzas con organismos no gubernamentales especialistas en la materia. A su vez, indicó que se capacitó a las direcciones regionales de Sename y se elaboró un instructivo que fue derivado a las regiones, sobre el nuevo proceso de solicitudes de visa online. También se designaron profesionales a cargo de esta tarea, por región.</p> <p>No obstante, señaló que existen importantes nudos críticos a nivel transversal, y que incluyen a distintos actores, como tribunales de justicia, departamento de extranjería y migraciones, entre otros, así como la necesidad de optimizar las coordinaciones para tramitaciones más expeditas. Lo anterior, se refleja en que, al momento de la visita de seguimiento, 3 de las 5 adolescentes extranjeras, y 2 de sus hijos e hijas, se encontraban con su situación migratoria no regularizada y, por ende, con obstáculos para acceder a algunos servicios y derechos sociales, como la educación superior.</p>	

Nudo Crítico:	
XXIII. Situación de desprotección de todos los niños, niñas y adolescentes migrantes que están bajo cuidado del Estado	
Recomendación o solicitud	Realizar capacitaciones sobre la aplicación de la Circular N° 04 de 2018, a todos los funcionarios/as de la red Sename – tanto de proyectos de administración directa como de organismos colaboradores acreditados-, a funcionarios/as de organismos coadyuvantes y a funcionarios/as de Gendarmería de Chile, incluyendo el Programa “Creciendo Juntos”
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Menores
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	

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



Sename no entregó respuesta a esta recomendación.

Nudo Crítico:	
XXV. Situación de desprotección de todos los niños, niñas y adolescentes migrantes que están bajo cuidado del Estado	
Recomendación o solicitud	Gestionar el acceso a un/a facilitador/a intercultural que apoye los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en ámbitos tales como la traducción e interpretación, orientación y acogida, según sea requerido. Para esto, se solicita también que el Servicio genere un registro de facilitadores interculturales en cada región del país, que esté disponible a las residencias y centros a nivel nacional, y con los cuales exista un convenio de trabajo
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Menores
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	No cumplido
Observaciones	
Sename indicó que se solicitaría a la dirección de la Residencia la generación de coordinaciones con la municipalidad de Lo Barnechea, para que apoyaran en este punto, mediante sus oficinas o áreas de migración. Respecto al registro de facilitadores a nivel nacional, Sename no entregó respuesta.	
Al momento de la visita de seguimiento, la Residencia no contaba con apoyo de un facilitador cultural y ningún miembro del equipo contaba con formación en la materia.	

Nudo Crítico:	
XXIV. Vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes de la Residencia Lazos	
Recomendación o solicitud	Responder, con urgencia y a la mayor brevedad, el Oficio N° 763/2020, de fecha 22 de octubre de 2020, remitido por esta Defensoría de la Niñez al Servicio. Cabe señalar que se solicitó dar respuesta en un plazo de 5 días desde la recepción del Oficio, sin embargo, hasta la fecha de emisión del presente documento, no se ha recibido antecedente alguno.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Menores

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



Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Oficio N° 44/2021, de fecha 10 de febrero de 2021, de Sename
Nivel de cumplimiento	No aplica
Observaciones	
Si bien Sename señaló que se dio respuesta mediante Oficio N°627/2020 del dicho Servicio, la Defensoría de la Niñez no tiene registro de haber recibido el referido documento.	

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

No se registran nuevas fortalezas y buenas prácticas derivadas del proceso de seguimiento.

11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Si bien se observaron nuevos nudos, así como la persistencia de nudos detectados a propósito de la primera visita a la Residencia, no se realizaron nuevas recomendaciones asociadas, debido a que la **Corporación Acogida informó, con fecha 28 de octubre de 2022, el cierre de la Residencia Lazos.**

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez recibió dos requerimientos sobre adolescentes de la Residencia Lazos. Con fecha 23 de junio de 2022, la directora de la Residencia solicitó la colaboración de la Defensoría de la Niñez, con respecto a una adolescente de 16 años, y su hija de 1 año 7 meses, en particular, respecto a la efectivización de su derecho a ser oída sobre su posible traslado de Residencia, así como la entrega voluntaria del cuidado personal de su hija. Al respecto, la Defensoría de la Niñez mantuvo comunicación y coordinación con la directora y con la tripleta del Programa Mi Abogado. Cabe señalar que la adolescente mantuvo audiencia reservada con el tribunal, así como comunicación periódica con su curador/a, para manifestar sus preferencias.

A su vez, con fecha 18 de julio de 2022, una adolescente escribió un correo electrónico a la Defensoría de la Niñez, indicando que había sido víctima de discriminación y de malos tratos por parte del personal de la Residencia, y de reiterados intentos injustificados de separación de ella y sus hijos/as, razón por la cual hizo abandono del la Residencia junto a ellos/as.

Respecto a lo anterior, la adolescente detalló diversas situaciones y hechos en que el personal de la Residencia habría actuado de manera inadecuada. Señaló que se había sentido discriminada, puesto que se habrían hecho diferencias cotidianas entre ella y sus pares. Junto a lo anterior, la adolescente señaló que, en una ocasión, fue agredida físicamente por dos funcionarias de la

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



Residencia. Si bien en la práctica la directora levantó la circular N°5 y la denuncia correspondiente, en el discurso minimizó lo ocurrido, responsabilizando principalmente a la adolescente por haber iniciado las agresiones.

Frente a todo lo relatado por la adolescente, la Defensoría de la Niñez mantuvo comunicación y coordinación con la directora de la Residencia y con la tripleta del Programa Mi Abogado, analizó documentación vinculada y realizó devolución a la adolescente. Sobre la comunicación con el Programa Mi Abogado, este reafirmó todo lo señalado por lo adolescente, dando cuenta de diversas irregularidades en la Residencia. Por una parte, indicó que la adolescente recibía constantemente un trato estigmatizante del equipo residencial. También, agregó que no siempre se cumplía con los procedimientos y protocolos de actuación, por ejemplo, con lo relativo a informarle al Programa sobre las situaciones que afectaban a la adolescente, lo que se constató al revisar la documentación remitida por la Residencia. Por otra parte, en cuanto a las solicitudes de la Residencia de separar a la adolescente de sus hijos/as, indicó que, a su juicio, eran sin fundamentos, puesto que la adolescente mantenía un buen cuidado de ellos/as. Cabe hacer presente que, al poco tiempo de hacer abandono de la Residencia, la adolescente cumplió la mayoría de edad, por lo que el tribunal realizó su egreso formal y la mantuvo a cargo del cuidado personal de sus hijos/as.

Con fecha 28 de octubre de 2022, la Corporación Acogida informó al Servicio de Protección Especializada, mediante Oficio N° 80/2022, el desistimiento del proceso licitatorio y el cierre del proyecto Residencia de Protección Lazos (RMA-PER). La Corporación indicó que había tomado la determinación de dedicarse a la oferta ambulatoria y de no continuar ejecutando proyectos de cuidado alternativo residencial, por diversos motivos administrativos y técnicos, destacando los siguientes:

- Insuficiente aporte financiero del Estado (AFE) y de donaciones particulares para cubrir los gastos que suponen las Orientaciones Técnicas del proyecto.
- Déficit de personal con formación técnica o profesional, lo que es requerido para recibir el AFE, de acuerdo a la Ley N°20.032.
- Gran número de hallazgos con los que contaba la Residencia Lazos en contexto de supervisión técnica, pese a que muchos habrían sido subsanados, situación que afectó negativamente la postulación de la Corporación a otros concursos públicos del Servicio de Protección Especializada en 2022.
- Dificultades y diferencias de criterios con los supervisores técnicos del Servicio de Protección Especializada.
- Deuda que mantenía el Servicio por el no pago de subvención del proyecto Residencia de Protección Trinidad (RLP-PER), de los meses febrero a mayo de 2022, lo que fue denunciado a la Contraloría General de la República, estando a la espera de los resultados de la investigación.

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



Sobre la decisión de cierre, preocupa especialmente a esta Defensoría de la Niñez cómo esto impactará en la vida de las adolescentes y de los niños y niñas que viven en la Residencia, y qué ocurrirá con ellos y ellas, considerando que es el único proyecto residencial para madres adolescentes (RMA) que existe actualmente en la región.

Al respecto, cabe hacer presente que la Defensoría de la Niñez alertó, en su Informe Anual del año 2021⁷, que la cantidad y distribución territorial de la oferta residencial para niños y niñas en la primera infancia no les permite garantizar que sean acogidos en cercanía a sus territorios de origen. Por el contrario, muchas veces deben ser trasladados a otras comunas, ciudades e incluso regiones, generando aislamiento y desarraigo respecto de sus redes familiares y sociales y de sus comunidades de pertenencia. **De hecho, a ese año, solo existían 5 RMA a nivel nacional, siendo la Residencia Lazos la única en la Región Metropolitana.**

Por lo anterior, con fecha 09 de noviembre de 2022, la Defensoría de la Niñez envió el Oficio N° 1058/2022, al Servicio de Protección Especializada, solicitando información respecto al cierre de la Residencia Lazos, en particular, lo siguiente: el Plan de Cierre de la Residencia Lazos, incluyendo plazos y abordaje con las adolescentes y sus hijos e hijas; y de qué manera se asegurará la existencia de oferta residencial para este grupo (madres adolescentes embarazadas y/o con hijos e hijas) en la región metropolitana, para generar el traspaso y evitar traslados fuera de la región, así como separaciones de las diadas. Cabe señalar que, a la fecha del presente informe, no se ha obtenido respuesta por parte del Servicio.

SSV

Fecha de elaboración del informe: febrero, 2023

⁷ Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual 2021. Capítulo 3. Crecer en instituciones: primera infancia en residencias de protección y en cárceles.