



## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM-PER Hogar de Niñas La Granja
Fecha de la visita de seguimiento:	22 de junio 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 .....	5
6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	5
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	9
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	25
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	25

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene 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 formas<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, 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

## 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 la REM-PER Hogar de Niñas La Granja, ubicada en la comuna de La Pintana, ciudad de Santiago, 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 superior<sup>2</sup>.

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:

---

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, 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).

<sup>2</sup> 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



*“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”.*

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 vigentes<sup>3</sup>; 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 derechos<sup>4</sup>; 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 adolescentes<sup>5</sup>; 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 libertad<sup>6</sup>; 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 competencia<sup>7</sup>.

### 3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	REM-PER Hogar de Niñas la Granja
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación Iglesia Alianza Cristiana y Misionera
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para mayores con

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

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

<sup>5</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

<sup>6</sup> Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

<sup>7</sup> 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



	programa de protección especializado de intervención residencial
<b>Población destinataria:</b>	Femenina de 6 a 17 años
<b>Director(a):</b>	Evelyn Salgado

#### 4. ANTECEDENTES

Con fecha de octubre de 2021, la Defensoría de la Niñez, tomó conocimiento por el 2° Tribunal de Familia, Programa Mi Abogado y Ministerio Público sobre situaciones que darían cuenta de diversas vulneraciones en la esfera de la sexualidad a niñas y adolescentes de la Residencia. Debido a ello, se envió el Oficio N°1059/2021, de fecha **10 de noviembre de 2021**, dirigido al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, informando sobre los graves antecedentes recibidos a propósito de la resolución del Tribunal de Familia de San Miguel, en la que se advertían graves vulneraciones de derechos de la niñas y adolescentes de la Residencia, puntualizando aquellas relacionadas a explotación sexual comercial (en adelante ESCNNA). En el Oficio se solicitó la ejecución de acciones concretas, con un abordaje técnico y comprensivo del fenómeno de ESCNNA. Respecto a lo anterior, se recibe respuesta a través del Oficio N°24/2021, de fecha **09 de diciembre de 2021**.

Posteriormente, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N°1158/2021, con fecha 15 de diciembre de 2021, dirigido al Servicio de Protección Especializada, solicitando información adicional sobre la situación de posible fenómeno de ESCNNA en la Residencia. Este Oficio fue respondido por el Servicio de Protección Especializada, a través del **ORD N°31**, de fecha **30 de diciembre de 2021**.

Conforme a las facultades que ostenta la Defensoría de la Niñez, establecidas en los artículos 4 y 16 de la Ley N°21.067 que la crea, **se presentó una querrela el 31 de agosto de 2022, en defensa de 6 adolescentes que habrían sido víctimas del fenómeno de ESCNNA**, la que fue proveída el 1 de septiembre de 2022.

Desde el 25 de abril de 2023 a la fecha del presente informe, se recibieron 5 requerimientos sobre situaciones de vulneraciones de derechos de niñas y adolescentes de la Residencia. En específico, fueron los siguientes: Requerimiento N°0818-2023; Requerimiento N°1036-2023; Requerimiento N°1038-2023; Requerimiento N°1116-2023; y Requerimiento N°1135-2023. Éstos hacen mención a: **situaciones de violencia entre adolescentes; sentimiento de inseguridad en las niñas y adolescentes; gran número de activación de circulares por posibles delitos dentro de la esfera de la sexualidad; falta de protocolos de actuación frente a situaciones de violencia entre adolescentes; y, revictimización respecto a los relatos de hechos constitutivos de delitos.**



Es por ello, que la Defensoría de la Niñez coordinó las siguientes acciones, previas a la visita:

1. Reunión interinstitucional, con fecha 07 de junio de 2023, en la que participó el Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana para conocer el panorama general y plan de acción de abordaje de la Residencia, específicamente respecto del abordaje de ESCNNA en la Residencia, y de sus respectivos ejes de trabajo<sup>8</sup>.
2. Reunión interinstitucional, con fecha 12 de junio de 2023, en la que participó el Programa Mi Abogado, para abordar situación de requerimientos ingresados a la institución y situación de ESCNNA en la Residencia.
3. Primera reunión interinstitucional, con fecha 20 de junio de 2023, en la que participó el Ministerio Público (asistencia de profesional del área de Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez), para abordar investigaciones que estaba desarrollando el Ministerio Público respecto a ESCNNA.

Finalmente, la primera visita se realizó de manera presencial y reactiva el día 22 de junio de 2023.

## 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:

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

## 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La Visita de Seguimiento fue ejecutada por [4] profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<sup>8</sup> Se hace presente que en virtud de que se están realizando investigaciones penales respecto de este fenómeno en la Residencia, no es posible colocar mayores antecedentes

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



<b>Profesional encargado/a:</b>	Karla Toro, abogada, Sede Central.
<b>Profesional 2:</b>	M° Jesús Maturana, abogada, Sede Central.
<b>Profesional 3:</b>	Francisca Parra, psicóloga, Sede Central.
<b>Profesional 4:</b>	Diego Lagos, abogado, Sede Central.
<b>Profesional Externo:</b>	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, se efectuó un recorrido por las distintas casas de la Residencia, observando la infraestructura y equipamiento de cada una, así como las dinámicas, rutinas y actividades de las niñas y adolescentes presentes. Segundo una parte del equipo de la Defensoría de la Niñez, llevó a cabo una entrevista institucional en profundidad a dos profesionales de la Residencia (en virtud de que la directora se encontraba realizando labores de teletrabajo), y en paralelo, la otra parte del equipo realizó encuestas a 4 niñas y adolescentes, y, 3 trabajadoras, que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, en dos oportunidades, se solicitó información por correo electrónico a la Residencia, para verificar y complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta, información que fue remitida rápidamente por parte de la directora de la Residencia.

Cabe indicar que, al momento de la visita, **había N°41 niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales N°25 estaban presentes en el establecimiento.**

### 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las fortalezas y buenas prácticas identificadas, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de las niñas 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 trabajadoras(es) que estaban presente durante la visita. Si bien, no estaba la directora de la Residencia, el equipo profesional de ésta se puso a disposición de colaborar con las/os profesionales de la Defensoría



de la Niñez para la correcta ejecución de la visita. Esta disposición se mantuvo durante el recorrido por todos los espacios del inmueble, presentando a las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) presentes, como también, durante el proceso del desarrollo de entrevistas en las(os) que participaron de forma voluntaria.

**ii) Compromiso de las(os) trabajadoras(es) con el bienestar de las niñas y adolescentes frente a situaciones de riesgo**

Durante las entrevistas realizadas tanto a las(os) funcionarias(os) como a las niñas y adolescentes de la Residencia, se les observó preocupadas(os) respecto a diversas situaciones de riesgo y peligro a las que se veían expuestas(os): narcofunelares, balaceras, procesos de búsqueda de niñas y adolescentes a toda hora, sin el apoyo de Carabineros de Chile, entre otros peligros asociados al sector donde se encuentra emplazada la Residencia. Es por ello que, las(os) trabajadoras(es) definieron líneas de acción para habilitar en un espacio seguro a todas las residentes y trabajadoras(es) de la Residencia. Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez valora la capacidad del equipo en visualizar las falencias y dificultades en materia de seguridad y que repercutían en el bienestar de las niñas y adolescentes.

De igual manera, durante el recorrido por el establecimiento y en la entrevista institucional, se evidenció que parte del personal mantenía un conocimiento profundo de la situación particular cada niña y adolescente. El equipo mostró flexibilidad y capacidad de adaptarse para abordar las diversas dificultades que se habían presentado en la Residencia, siendo capaces también de tomar medidas para anteponerse a estas. Se debe hacer presente, que, en las entrevistas realizadas a las niñas y adolescentes, se valoró positivamente el compromiso que tenían principalmente las educadoras de trato directo (ETD) con ellas.

**iii) Cumplimiento de orientaciones técnicas en materia de dotación de personal para intervención**

Durante el desarrollo de la entrevista institucional se informó que la Residencia contaba con la dotación profesional exigida por las Orientaciones Técnicas. Esto es, para 41 niñas y adolescentes presentes había 3 duplas psicosociales, las cuales tenían 1 dupla para REM (17 niñas y adolescentes); 1 dupla para PER (17 niñas y adolescentes); y 1 dupla para Programa de Acercamiento Familiar (7 niñas y adolescentes).

Sumado a ello, según lo informado, se estaba evaluando un 4º turno de ETD, generando mejores condiciones en el cuidado a las niñas y adolescentes, como en el desarrollo del trabajo

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



de las trabajadoras(es), puesto que, según lo informado, era el aspecto que tenían a mejorar respecto de dotación de personal.

### **iv) Casa dedicada a la educación y estimulación**

Al momento de la visita, el establecimiento contaba con diversos espacios, incluyendo una casa destinada a la educación, liderada por una terapeuta ocupacional, quien era apoyada por 3 estudiantes en práctica de terapia ocupacional.

También, esta casa contaba con una pequeña biblioteca y con espacios acondicionados para la estimulación e intervención educacional, tales como materiales para realizar manualidades, libros de estudio, computadores, entre otros. Se observó un mural pintado por niñas y adolescentes de la Residencia. Estos espacios relevan la importancia de tener un ambiente para facilitar los procesos de participación y aprendizaje de las niñas y adolescentes. Además, permiten responder, de manera especializada e integral, a las características y necesidades de cada niña y adolescente.

### **v) Amplia infraestructura y correcto acceso a servicios básicos en cada casa de las niñas y adolescentes**

El mobiliario y equipamiento de cada casa era adecuado para el cuidado diario de las niñas y adolescentes, ya sea, en espacios comunes como en espacios individuales y personales. Este mobiliario y equipamiento consistía en: buena calefacción en las casas; televisores en living de las casas; consolas de videojuegos puestas a disposición de las niñas y adolescentes; espacios destinados al estudio por cada casa; dormitorios equipados con todo lo necesario para un buen dormir y descanso tranquilo, esto es, camas personales, cajoneras/closet personales, veladores, iluminación natural y artificial, entre otras; cocina con elementos básicos para conservar la alimentación y preparar fácilmente aquellos que lo permitan; y, había más de 1 baño por casa, los que tenían agua caliente y lo necesario para la limpieza e higiene de cada niña y adolescente.

### **vi) Actividades que incluía a niñas y adolescentes**

En el desarrollo de la visita, se tomó conocimiento de que las niñas y adolescentes de la Residencia participaban en diversas actividades de acuerdo a sus intereses, siendo promovido por la Residencia y las propias residentes. Muestra de ello se refleja en la elaboración y ejecución del mural que se encontraba en la Casa de Estudio. Además, las niñas y adolescentes participaban activamente en labores de reciclaje, quienes por iniciativa propia consideraban importante trabajar en aspectos que colaborasen con un medio ambiente libre y sano.



Durante el recorrido por las instalaciones, se observó que la Residencia estaba acondicionando una casa para usarla como gimnasio a disposición de las niñas y adolescentes de la Residencia, promoviendo la actividad deportiva, promocionando el derecho al juego, recreación, al deporte y vida sana.

#### vii) Personalización de los espacios personales

En el recorrido por las casas se observó que cada niña y adolescente personalizaba sus dormitorios conforme a sus gustos e intereses, observándose fotografías, dibujos y poster pegados en paredes y closet. A su vez, las niñas y adolescentes señalaron que tenían libertad sobre cómo ordenar y ordenar sus dormitorios, definiendo qué cosas colocar y cuáles no.

En esta línea, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado (en adelante, Directrices) disponen que, *“para promover en el niño el sentido de la propia identidad, debería llevarse, con la participación de este, un diario de vida que contenga la información relativa a cada etapa de la vida del niño, junto con las fotografías, los objetos personales y los recuerdos correspondientes, para que el niño pudiera disponer de él durante toda su vida”*<sup>29</sup>.

#### viii) Participación activa mediante representantes electas por las propias niñas y adolescentes

Según lo informado, las niñas y adolescentes escogían a 03 delegadas para que las representen en instancias con la dirección y la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializada, en estos espacios, las delegadas electas podían informar y señalar preocupaciones, reclamos y sugerencias al Servicio de Protección Especializado RM. Esta participación activa permitiría a las niñas y adolescentes hacer presente al Servicio de Protección Especializada sus necesidades, preocupaciones y sugerencias.

## 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de **los nudos críticos** identificados, 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 las niñas y adolescentes.

---

<sup>9</sup> Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado. 2010. Párr. 100.

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



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.

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°899/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la Residencia; Oficio N°894/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la Seremía de Salud de la Región Metropolitana; Oficio N°900/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana; Oficio N°898/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la OCA; Oficio N°895/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la Seremía de Desarrollo Social y Familia de la Región Metropolitana; Oficio N°905/2023, de fecha 31 de agosto de 2023, dirigido a la Subsecretaría de la Niñez; Oficio N°891/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido Carabineros de Chile; Oficio N°892/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la Delegación Presidencial Región Metropolitana; Oficio N°904/2023, de fecha 31 de agosto de 2023, dirigido a la Subsecretaría de Prevención del Delito; Oficio N°896/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a la Municipalidad de la Pintana; y, Oficio N°893/2023, de fecha 30 de agosto de 2023, dirigido a Senda Región Metropolitana.

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 al Servicio de Protección Especializada, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo con el carácter de administración delegada que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

### i) Vulneraciones graves de derechos

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



Como se señaló en el apartado de antecedentes, en específico por el fenómeno de ESCNNA, la Defensoría de la Niñez realizó gestiones administrativas<sup>10</sup> y judiciales<sup>11</sup>. Debido este fenómeno dentro de la Residencia, tanto el Programa Mi Abogado y el Servicio de Protección Especializada, debieron elaborar un plan de acción en específico para su abordaje. Es por ello que, en la entrevista institucional, se levantó la preocupación y necesidad de que intervengan todas las instituciones necesarias que trabajan para enfrentar este fenómeno con el debido tratamiento y resguardo para las víctimas, colocando el foco en la reparación del daño y tratamiento respetuoso y cuidadoso con las adolescentes con un enfoque de derechos, género, interculturalidad e inclusión.

Con respecto al fenómeno y delito de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cabe relevar que constituye una de las violaciones más graves a los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, generando negativas consecuencias en diversos aspectos en el desarrollo de sus vidas, siendo un fenómeno complejo y multifactorial que exige al Estado un deber especial de protección y atención integral a sus víctimas. Respecto de ello, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante el Comité) ha remarcado que la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN) *“impone a los Estados partes la obligación de combatir y eliminar la prevalencia e incidencia generalizadas de la violencia contra los niños. Para promover todos los derechos del niño consagrados en la CDN es esencial asegurar y promover los derechos fundamentales de los niños al respeto de su dignidad humana e integridad física y psicológica, mediante la prevención de toda forma de violencia”*<sup>12</sup>.

Lo anterior se relaciona, directamente, con lo previsto por la **Observación General N° 13 del Comité, relativo al Derecho del niño a no ser sujeto de ninguna violencia (2011)**, que al efecto considera como violencia a: *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual” según se define en el artículo 19, párrafo 1, de la CDN. El término violencia utilizado en esta observación abarca todas las formas de daño a los niños enumeradas en el artículo 19, párrafo 1, de conformidad con la terminología del estudio de la “violencia” contra los niños realizado en 2006 por las Naciones Unidas, aunque los otros términos utilizados para describir tipos de daño (lesiones, abuso, descuido o trato negligente, malos tratos y explotación) son igualmente válidos*”.

### A la Residencia, se recomienda:

<sup>10</sup> Estas acciones se encuentran incorporadas en el apartado de antecedentes del presente informe.

<sup>11</sup> La Defensoría de la Niñez es querrelante en 2 causas, respecto de los delitos de: estupro y explotación sexual comercial de niñas y adolescentes.

<sup>12</sup> Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 13 sobre el derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, 2011, párrafo 13.



- Incorporar, con urgencia, el abordaje integral e interdisciplinar de todas las vulneraciones vividas por las niñas y adolescentes durante su permanencia en la Residencia, en sus respectivos planes de intervención individual - considerando en ello su participación directa, y derivar, si corresponde, a programas o profesionales especializados para su oportuna y debida atención.
- Rediseñar, con urgencia, estrategias de intervención individual y grupal para abordar la situación de ESCNNA con las (os) trabajadoras(es) y niñas y adolescentes de la Residencia, evitando cualquier tipo de revictimización.

Al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

- Asistir y orientar técnicamente, con urgencia, a la Residencia en el abordaje integral e interdisciplinar de todas las vulneraciones vividas por las niñas y adolescentes durante su permanencia en la Residencia, en sus respectivos planes de intervención individual - considerando en ello su participación directa, y derivar, si corresponde, a programas o profesionales especializados para su oportuna y debida atención.
- Incorporar, con urgencia, la opinión de niñas y adolescentes de la Residencia, en la estrategia de intervención en la Residencia, evitando cualquier tipo de revictimización, y considerando sus principales aprehensiones, aspiraciones y anhelos que tengan sobre su estadía en la Residencia.

## ii) Inadecuada ubicación de la Residencia

La Residencia está emplazada en un sector inseguro, en el que se realizan constantemente balaceras y funerales de narcotraficantes. Sumado a ello, existen varios sectores alrededor ésta, que se caracterizaban por la presencia de compra y venta de bienes robados, además de muchas redes de venta y consumo de drogas y alcohol. Lo anterior, implicó un aumento de consumo en adolescentes de la Residencia, por lo que se agudizaron las salidas no autorizadas de las niñas y adolescentes, convirtiéndose en reiteradas ocasiones en abandonos de la Residencia.

Sin embargo, y conforme lo exigen las Orientaciones Técnicas de REM-PER, la Residencia debe estar ***“emplazada en un lugar de fácil acceso, y no ubicarse en zonas donde exista riesgo inminente para la salud o seguridad de los usuarios(as)”***<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Servicio de Protección Especializada. 2021. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 46.

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



A la Subsecretaría de la Niñez, se recomienda:

- Coordinar, con urgencia, un plan de seguridad junto a la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Carabineros de Chile, Delegación Presidencial Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Municipalidad de La Pintana, entre otros actores, que contemple diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos como teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

Al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda, en su función de coordinar, en el ámbito de sus competencias, a los órganos de la Administración del Estado competentes con la red intersectorial y comunitaria:

- Elaborar e implementar, con urgencia, un plan de seguridad junto a la Residencia, Carabineros de Chile, Delegación Presidencial Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Municipalidad de la Pintana, entre otros actores, diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos de teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

A la Residencia, se recomienda:

- Participar, con urgencia, en la elaboración de un plan de seguridad junto al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Carabineros de Chile, Delegación Presidencial Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Municipalidad de la Pintana, entre otros actores, diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos de teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

A la Municipalidad de La Pintana, en su labor de adoptar de medidas en el ámbito de la seguridad pública a nivel comunal, se recomienda:

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



- Participar, con urgencia, en la elaboración de un plan de seguridad junto a la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Subsecretaría de la Niñez, Carabineros de Chile, Delegación Presidencial, Programa Mi Abogado, entre otros actores, diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos de teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

A la Delegación Presidencial Región Metropolitana, en su función de seguridad pública y prevención del delito, se recomienda:

- Elaborar e implementar, con urgencia, un plan de seguridad junto a la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Subsecretaría de la Niñez, Carabineros de Chile, Programa Mi Abogado, Municipalidad de La Pintana, entre otros actores, diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos de teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

A Carabineros de Chile, en su facultad de garantizar y mantener la seguridad pública interior en todo el territorio nacional, se recomienda:

- Participar, con urgencia, en un plan de seguridad para la Residencia, elaborado por el Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Subsecretaría de la Niñez, Delegación Presidencial, Residencia, Programa Mi Abogado, entre otros actores, para implementar diversas medidas que garanticen la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos de teléfonos de urgencia, lumínicos, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

### iii) Deficiente abordaje de constantes salidas no autorizadas

Los abandonos y las salidas sin retorno, han sido de gran dificultad para la Residencia según lo relatado por el equipo residencial, volviéndose un nudo crítico en el correcto desarrollo de los procesos interventivos porque se ven interrumpidos, además de que los tiempos de abandonos muchas veces son extensos.

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



Así las cosas, los procesos de recogimiento y búsqueda de niñas y adolescentes se estaría realizando por parte de las(os) propias(os) trabajadoras(es), y no por Carabineros de Chile, exponiendo a las(os) trabajadoras(es) de la Residencia a **altas horas de la noche, inclusive en la madrugada, en diversos sectores de la capital.**

En esta línea, el artículo 6 letra c) de la ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada, señala la obligación legal de “Realizar un seguimiento personalizado del desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individuales, de la consecución de los objetivos y metas de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio”. De esta manera, el Servicio de Protección Especializada podrá coordinar con la Residencia, las soluciones urgentes que tienen conforme a las necesidades que provienen de este nudo crítico.

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

- Fortalecer, con urgencia, el abordaje que realizan las duplas psicosociales en los planes de intervención individual de cada adolescente, incorporando a estas últimas de forma prioritaria en la evaluación de los planes y las necesidades que ellas requieren incorporar para abordar la Residencia para evitar las salidas prolongadas no autorizadas; o en su defecto, mantener la comunicación de forma constante con ellas.
- Revisar, con urgencia, en conjunto con el supervisor técnico del Servicio de Protección Especializada de la Residencia, curadora ad litem (de cada adolescente) y duplas psicosociales de la Residencia.

### **A Carabineros de Chile, se recomienda:**

- Ejecutar, con urgencia, los procesos de recogimiento y búsqueda de niñas y adolescentes de la Residencia, siempre sea solicitado por la Residencia o por las niñas y adolescentes de ésta.

### **A Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:**

- Ejecutar, con urgencia, un seguimiento personalizado al desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individual de cada adolescente.

### **A la Delegación Presidencial Región Metropolitana, se recomienda:**

- Observar y hacer seguimiento, en el corto plazo, a los procesos de recogimiento y búsqueda de niñas y adolescentes de la Residencia que ejecute Carabineros de Chile, dando cuenta de las fortalezas y los aspectos a mejorar en estas labores. Se solicita remitir verificadores del seguimiento.



#### iv) Inadecuado abordaje de constantes situaciones de conflictos entre pares

En las encuestas realizadas a las niñas y adolescentes, se levantó su preocupación respecto de diversas situaciones de conflictos entre pares que se han desarrollado el último tiempo, debido a que no se llevarían bien entre ellas, y las(os) trabajadoras(es) no tendrían un abordaje adecuado a ello. Respecto a este punto, el equipo residencial **señaló que estos conflictos se han acrecentado porque hay niñas y adolescentes con perfil de alta complejidad, por lo que no deberían estar en este REM-PER, sino que, deberían estar en una Residencia de Alta Complejidad Especializada (en adelante, RAE), por lo que se sienten imposibilitados de abordar este nudo crítico con los actuales recursos interventivos y de dotación de personal, porque no tienen mayores recursos ni espacios que podrían estar destinados para este tipo de intervención.**

En relación a este nudo crítico, la CDN no solo establece el derecho intrínseco de los niños, niñas y adolescentes a la vida, supervivencia y desarrollo<sup>14</sup>, sino también reconoce explícitamente su derecho a ser protegidos *“contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”*<sup>15</sup>, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes<sup>16</sup> debiendo el Estado, a través de todas sus instituciones, adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para ello. De esta manera, le corresponde al Servicio de Protección Especializada, garantizar que cada niña y adolescente reciba la atención individual y personalizada que necesite según las particularidades de cada niña y adolescente.

#### Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- **Asistir técnicamente, con urgencia, a las(os) trabajadoras(es) de la Residencia y entregarles herramientas para enfrentar esta situación de tener perfiles de niñas y adolescentes más complejas que lo definido por las Orientaciones Técnicas de Rem-Per, considerando que al no existir oferta que pueda abarcar perfiles complejos de alta Especialidad, pueda otorgar las herramientas necesarias a la Residencia para abordar con éxito esta situación, garantizando el bienestar de todas las niñas, adolescentes y equipo residencial.**
- **Diseñar, con urgencia, estrategias de intervención individual y grupal para abordar la situación violencia entre pares que existe entre los adolescentes de la Residencia, incorporado un enfoque de género interseccional, y poner en práctica acciones para prevenir vulneraciones y favorecer la seguridad, protección y buen trato entre los adolescentes.**

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

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

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

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



### v) Deficiente relación con el intersector en materia de salud y seguridad

En la entrevista institucional realizada al equipo de profesionales, se informó que no había respuesta oportuna por parte del intersector en materia de salud, **en específico porque no llegaba el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), demorando mucho su llegada a la Residencia, e inclusive, en algunos casos no llegan.** A su vez, en materia de consumo problemático de drogas y alcohol, **había 6 niñas y adolescentes con consumo problemático, las que no estaban accediendo al servicio de salud respectivo para su tratamiento.**

Respecto de esta necesidad, es urgente que el intersector cumpla con las necesidades de cada niña y adolescente de la Residencia, en especial, aquellas asociadas al nivel más alto en salud y seguridad. La CDN en el artículo 24, señala el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente dispone que *“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”*. Sobre este grave nudo, el Comité señala que *“Los Estados partes tienen la obligación de proteger a los adolescentes contra el uso ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas. También deben garantizar el derecho de los adolescentes a la salud en relación con el uso de esas sustancias, así como del tabaco, el alcohol y los disolventes, y establecer servicios de prevención, reducción de los daños y tratamiento de la dependencia sin discriminación y con una asignación presupuestaria suficiente. Las alternativas a las políticas punitivas o represivas de fiscalización de las drogas en relación con los adolescentes son positivas. Los adolescentes también deben poder obtener información exacta y objetiva sobre la base de pruebas científicas destinada a prevenir y minimizar los daños ocasionados por el consumo de sustancias”<sup>17</sup>.*

Sumado a lo anterior, en materia de seguridad, se informó que antes de la pandemia Carabineros de Chile realizaba rondas constantemente por el sector de la Residencia, y cada vez que eran convocados para la ejecución de búsqueda y recogimientos de niñas y adolescentes con órdenes de búsqueda, como también ir a buscar a adolescentes que hayan hecho abandono de la Residencia y se conoce su paradero, se ejecutaban. Sin embargo, a la fecha no se mantiene la misma celeridad en estas funciones, es más, han debido realizar estas labores las(os) trabajadoras(es) de la Residencia, intentando garantizar ellas(os) estos espacios de resguardo y protección a la Residencia, a pesar de los múltiples focos de peligró.

### **A la Seremia de Salud de la Región Metropolitana, se recomienda:**

---

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

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



- **Asegurar, con urgencia, el acceso oportuno y adecuado al SAMU para todas las niñas y adolescentes de la Residencia que lo requieran. Además, se solicita remitir información respecto de las acciones que se realicen.**

**Al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, se recomienda:**

- **Asegurar, con urgencia, instancias, el acceso oportuno y adecuado a tratamientos en materia de consumo problemático de sustancias, ya sea de tipo ambulatorio o residencial, para todas las niñas y adolescentes de la Residencia que lo requieran. Además, se solicita remitir información respecto de las acciones realizadas, acuerdos y avances en la materia.**

**A la Subsecretaría de Prevención del Delito, se recomienda:**

- **Incorporar, con urgencia, en la elaboración y evaluación de políticas públicas de prevención del delito en la comuna de La Pintana y el impacto de ésta en las residencias de protección de la comuna, revisar la incorporación del Programa Lazos (en los casos que correspondiere). Además, se solicita remitir información respecto de las acciones realizadas, acuerdos y avances en la materia.**

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

- **Generar y/o utilizar, con urgencia, instancias, procesos y acciones necesarias para la debida coordinación intersectorial, con la participación activa y directa de la Residencia y Servicio de Protección Especializada, para asegurar acceso oportuno y adecuado a tratamientos en materia de consumo problemático de sustancias, ya sea de tipo ambulatorio o residencial/hospitalario para todas las niñas y adolescentes de la Residencia que lo requieran. Además, se solicita remitir información respecto de las acciones realizadas, acuerdos y avances en la materia.**
- **Generar y/o utilizar, con urgencia, instancias, procesos y acciones necesarias para la debida coordinación intersectorial, con la participación activa y directa de la Subsecretaria de la Prevención del Delito, Delegación Presidencial, Municipalidad de La Pintana y Carabineros de Chile, para asegurar que la Residencia esté en un espacio seguro y adecuado para el cuidado de niñas y adolescentes. Además, se solicita remitir información respecto de las acciones realizadas, acuerdos y avances en la materia**

**vi) Parcial acompañamiento y asesoría técnica del Servicio de Protección Especializada**

Conforme a lo recogido en las entrevistas realizadas, se informó que si bien, ha existido un acompañamiento por parte del Servicio de Protección Especializada a la Residencia, específicamente respecto del fenómeno de ESCNNA, **el equipo de trabajadoras(es) ha sentido**



que hay mayores instancias de supervisión administrativa por sobre el acompañamiento y asistencia técnica orientada en apoyar los procesos de intervención, principalmente por el impacto de ESCNNA tanto en las niñas y adolescentes como en trabajadoras(es), quienes han visto los efectos de las graves situaciones que afectaron a las niñas y adolescentes, especialmente las vulneraciones de derecho que son alertadas constantemente las(os) trabajadoras(es), estas son, entorno inseguro, reiteradas salidas no autorizadas, períodos largos de abandonos de la Residencia, ESCNNA, entre otros.

A partir de esta necesidad, la obligación que tiene el Servicio de Protección Especializada, se encuentra establecida en la letra g) del artículo la Ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada, indicando el deber de *“Otorgar asistencia técnica a los colaboradores acreditados respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, brindándoles información, orientación o capacitación, cuando ello se requiera, o en la medida que se solicite y a ello acceda fundadamente el Servicio, previa evaluación correspondiente. No obstante lo anterior, ninguna falta de información, orientación o capacitación podrá subsanar el incumplimiento de las condiciones o requisitos básicos establecidos por el convenio respectivo al colaborador acreditado”*.

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

- **Elaborar, en el corto plazo, un plan de asistencia técnica que responda específicamente a las necesidades del equipo funcionario frente al abordaje de situaciones de crisis, desregulaciones emocionales, períodos largos de abandonos, reiteradas salidas no autorizadas, ESCNNA, y todas aquellas que señale la Residencia.**

**vii) Falta enfoques transversales (principalmente género, inclusión e interculturalidad)**

Durante las entrevistas y encuestas realizadas se informó que la aplicación de enfoques transversales quedaba a criterio de las(es) trabajadoras(es) de la Residencia. Por ejemplo, en materia de interculturalidad, las ETD habían realizado jornadas de comida venezolana/colombiana; al igual que le dedicaban mayor tiempo y disposición al peinado de cabello de niñas y adolescentes con cabellos afro. Sumado a ello, comentaron que al no haber traductor disponible, hubo una niña/adolescente haitiana que hablaba español pero que no podía comunicarse fluidamente con su mamá porque no hablaba creole.

En materia de género, ocurrió que en la Residencia hubo un niño/adolescente trans masculino, y que si bien, a pesar de que ya se había trasladado una residencia de género masculino, la Residencia Hogar de Niñas La Granja no tenía orientaciones ni directrices para abordar estos casos. Solo sabían que debían derivar al intersector en salud.

A pesar de que informaron que en la Residencia no había niñas ni adolescentes con discapacidad física, se observó que la Residencia estructuralmente no estaba acondicionada

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



para recibir a funcionarias(os), familias y personas significativas de las niñas y adolescentes con discapacidad física, puesto que no había rampas, baños para personas con discapacidad física, entre otros lugares sin acceso inclusivo.

Se hace presente que, la ley N°21.430, que crea el Sistema de Garantías y Protección integral a la niñez y adolescencia en Chile, señala:

*“Artículo 13: Perspectiva de género. Los órganos del Estado deben introducir la perspectiva de género en el desarrollo, puesta en práctica y evaluación de las medidas que adopten en relación con los niños, niñas y adolescentes, de modo que, en todas las políticas públicas, actuaciones, servicios y programas dirigidos a ese sector poblacional se tome en consideración la variable del género.*

*Artículo 19.- Principio de inclusión. Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, establecerán las medidas necesarias para facilitar la realización personal y la inclusión social y educativa de todos los niños, niñas y adolescentes y, en especial, de aquellos que por sus circunstancias físicas y psíquicas, o por cualquier otra situación o circunstancia personal, familiar, social o económica, puedan ser susceptibles de recibir un trato discriminatorio.*

*Se entiende por inclusión toda acción que proporcione la disminución o eliminación de las barreras para el aprendizaje, la participación y la socialización.*

*Los niños, niñas y adolescentes extranjeros que se encuentren en territorio chileno, con independencia de su situación administrativa, deben disfrutar de los mismos derechos que los niños, niñas y adolescentes nacionales.*

*Artículo 21.- Principio de intersectorialidad. Para resguardar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes conforme a la presente ley, las instituciones señaladas en los artículos 75 y 77 actuarán de manera organizada y coordinada, en sus ámbitos de competencia y actividades, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”.*

De esta manera, cabe hacer presente que en todo el cuerpo legislativo del Sistema de Garantías y Protección Integral incorpora **un enfoque de derechos e interculturalidad, reconocidos a raíz del principio de interseccionalidad y en los derechos a garantizar por parte del Estado a los niños, niñas y adolescentes.**

Es por lo anterior, que la Defensoría de la Niñez considera que un **enfoque de derechos humanos le permitirá a las niñas y adolescentes ser sujetos de derechos, conforme lo expresa**



la Ley que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral<sup>18</sup>, teniendo libertades y derechos en virtud de las normas internacionales de derechos humanos, así como las obligaciones de los responsables de garantizar que los titulares de derecho disfruten de sus derechos (responsables de dar cumplimiento a sus obligaciones).

El género se refiere a los conceptos creados por la sociedad, mediante los cuales se les atribuyen funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad. En esta línea, el enfoque de género busca cuestionar estos roles sociales asignados, incorporando enfoques específicos y estratégicos, así como procesos técnicos e institucionales para alcanzar enfrentar la inequidad, desigualdad y los oprobios de género prevaecientes<sup>19</sup>. De esta manera, es esencial que el abordaje de éste sea considerando las historias de vida de cada niña y adolescente de la Residencia.

Sumado a lo anterior, es relevante que el enfoque de género sea acompañado con un enfoque de interculturalidad, teniendo en consideración que en la Residencia hay niñas y adolescentes migrantes. Por ello, es necesario que el Servicio de Protección Especializada ponga a disposición un facilitador intercultural que oriente a la Residencia sobre la forma de aplicar el plan de intervención individual respetando y promoviendo la cultura y la cosmovisión de cada niña y adolescente en la Residencia. Adicionalmente, en aquellos casos en que haya barreras idiomáticas, es urgente un traductor que pueda apoyar en este nudo.

Finalmente, la inclusión va ligada a un modelo social en que el Estado y sus instituciones deben eliminar las barreras que le impidan a las niñas y adolescentes con discapacidad (cualquiera sea) o sus familias, para que se puedan ejercer plenamente todos sus derechos.

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

- **Solicitar, con urgencia, al Servicio de Protección Especializada que oriente técnicamente a la Residencia, respecto de la aplicación y efectivización de los enfoques de derechos, género, interculturalidad e inclusión en materia de adolescentes con discapacidad.**
- **Ajustar o habilitar, en el mediano plazo, las dependencias de la Residencia para personas con discapacidad.**

#### **viii) Ausencia de auto institucional ni convenio con radiotaxi**

Se informó que, al no tener vehículo institucional o convenio con radiotaxis, las(os) trabajadoras(es) de la Residencia debían hacer uso de aplicaciones de transporte o utilizar el transporte público para los traslados de niñas y adolescentes. Esto ha significado demora en

<sup>18</sup> BCN. Ley N°21.430. Art. 6.

<sup>19</sup> Marcela Lagarde. 1997. "Cuaderno Género y Feminismo: Desarrollo humano y democracia". Pág. 38

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



los traslados a lugares lejanos de la Residencia. En otras ocasiones, se producen atrasos en la atención oportuna y adecuada de situaciones urgentes que afecten a las niñas y adolescentes. Es por ello, que es importante considerar que, ante cualquier urgencia, las gestiones del equipo quedan sujetas a la disponibilidad del servicio externo y ello incide en la capacidad de dar debida respuesta ante episodios críticos.

Junto a lo anterior, el uso de vehículos mediante servicios de transporte fuera de convenios institucionales podría exponer a las adolescentes en momentos especialmente sensibles y, desde la Residencia, no sería posible exigir garantías mínimas de puntualidad, seguridad y privacidad. Cabe señalar que contar con este vehículo o servicio de transporte permitiría no solo subsanar la necesidad de traslado ante situaciones regulares y críticas de salud, sino también facilitar la realización de actividades en la comunidad, de visitas domiciliarias por parte de la dupla y de apoyo a las familias y figuras significativas cuando presentan dificultades en los traslados, favoreciendo su participación y asistencia.

### **Al Organismo Colaborador Acreditado, se recomienda:**

- **Evaluar, en el mediano plazo, financiar un auto institucional o convenio con alguna institución de transportes que garantice el transporte de adolescentes cuando la Residencia lo requiera**

### **ix) Falta de jornadas de cuidado de equipo**

Sobre el **cuidado de equipo**, cabe hacer presente que es importante no desatender y postergar este ámbito, tratándose de equipos que enfrentan cotidianamente un contexto complejo y demandante como lo es el cuidado residencial de niñas y adolescentes gravemente vulneradas en sus derechos. **Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar un síndrome de burnout en las trabajadoras(es), alta rotación de personal y afectar negativamente el cuidado e intervención brindada a las niñas y adolescentes de la Residencia.**

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

### **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 de la Residencia. El plan debe considerar**



presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertas(os) 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.

**x) Restricción inadecuada sobre el uso de tecnologías**

Durante las encuestas realizadas a niñas y adolescentes señalaron que no todas podían hacer uso de celulares o tablets/computadores, puesto que solo estaban restringidos para el uso en el ámbito educacional. **Esto generaba frustración entre las niñas y adolescentes porque no podían utilizar estos aparatos tecnológicos para la entretención, juego, expresión de sus opiniones ni comunicarse con sus amigas, familias y compañeras de colegio. En la Residencia informaron que el uso de la tecnología se limitaba a la educación, debido al fenómeno de ESCNNA y los peligros que este conllevaba dentro de la Residencia, por lo que estaban resguardando el bienestar de las niñas y adolescentes con estos límites.**

Respecto de este nudo crítico, es relevante recalcar que la Ley N°21.430 que crea el Sistema de garantías y protección, establece en el artículo 29 establece el derecho a la Libertad de expresión y comunicación, señalando que, *“Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a expresar y difundir libremente sus opiniones, sin censura previa, a través de cualquier medio..., los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a buscar, recibir y utilizar la información en cualquier medio, adecuada a su edad, madurez y grado de desarrollo, especialmente contenida en soportes digitales, que les permita actuar en estos medios de un modo seguro y responsable. Lo anterior, sin perjuicio de la supervisión que de ello puedan hacer sus padres y/o madres o quien tenga a cargo su cuidado...”*.

La Observación General N°25 del Comité relativa a los “derechos de los niños en relación con el entorno digital” establece la importancia de incluir en la vida de todos los niños, niñas y adolescentes el uso de tecnologías, señalando *“... La posibilidad de acceder a las tecnologías digitales de forma provechosa puede ayudar a los niños a ejercer efectivamente toda la gama de sus derechos civiles, políticos, culturales, económicos y sociales. Sin embargo, si no se logra la inclusión digital, es probable que aumenten las desigualdades existentes y que surjan otras nuevas...”*<sup>20</sup>. En esta línea, es importante que todas las niñas y adolescentes que se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad (por estar bajo cuidado del Estado) puedan acceder a tecnologías que les permitan avanzar provechosamente en el conocimiento y beneficios que entregan las tecnologías y el uso del internet.

---

<sup>20</sup> Comité de los Derechos del Niño. 2021. Observación General N°25 relativa a los “derechos de los niños en relación con el entorno digital”. Párr. 4.

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



Es por ello, que, para niños, niñas y adolescentes que se encuentren en cuidado alternativo, muchos padres y cuidadores requieren *“apoyo para desarrollar el conocimiento, la capacidad y las aptitudes tecnológicas necesarias para ayudar a los niños en relación con el entorno digital... Debe prestarse especial atención a los padres y cuidadores de niños en situaciones desfavorecidas o de vulnerabilidad”*<sup>21</sup>. Para la ejecución de este apoyo y orientación *“los Estados partes deben promover su concienciación en cuanto a respetar la creciente autonomía y necesidad de privacidad de los niños, conforme a la evolución de sus facultades (...) especialmente cuando percibían que el enfoque de los padres y cuidadores era punitivo, excesivamente restrictivo o no se ajustaba a la evolución de sus facultades”*<sup>22</sup>.

En esta línea, el Comité propone que esta orientación debe *“...mantener un equilibrio adecuado entre la protección del niño y su incipiente autonomía, basándose en la empatía y el respeto mutuos más que en la prohibición o el control...”*<sup>23</sup>. **Es por ello que, es importante que los niños separados de sus familias tengan acceso a las tecnologías digitales, que han demostrado ser beneficiosas para el mantenimiento de las relaciones familiares**, por ejemplo en casos de separación de los padres, cuando los niños están acogidos en modalidades alternativas de cuidado, así como para el establecimiento de relaciones entre los niños y sus futuros padres adoptivos o de acogida y para la reunificación de los niños con sus familias en situaciones de crisis humanitaria. Por tanto, en el contexto de las familias separadas, los Estados partes deben apoyar el acceso de los niños y sus padres, cuidadores u otras personas pertinentes a los servicios digitales, teniendo en cuenta la seguridad y el interés superior del niño<sup>24</sup>. Ahora bien, y considerando el fenómeno de ESCNNA dentro de la Residencia y los peligros que conlleva el uso de internet y tecnologías de forma insegura, **es esencial que el acceso a la tecnología sea acompañado, guiado y seguro, velando por el bienestar de todas las niñas y adolescentes de la Residencia.**

A la Residencia, se recomienda:

- Revisar, en el mediano plazo, la situación actual sobre el acceso y uso de tecnologías dentro de la Residencia, a través de una mesa de trabajo entre la Residencia, Servicio de Protección Especializada y Programa Mi Abogado, el que contemple medidas que logren un equilibrio entre el acceso y uso de tecnologías (con acceso a internet) y los resguardos por peligros existentes y ante posibles situaciones de riesgos futuros en la Residencia. Además, se propone que estas medidas, contemplen las opiniones, sugerencias y deseos de las niñas y adolescentes, las cuales sean recabadas mediante asambleas, talleres, capacitaciones sobre el uso adecuado de las tecnologías y su

---

<sup>21</sup> Ibid. Pág. 84.

<sup>22</sup> Ibid. Párr. 85.

<sup>23</sup> Ibid. Párr. 86.

<sup>24</sup> Ibid. Párr. 87.



**acceso y navegación segura, entre otras instancias que contemplen la educación sobre el uso adecuado y protegido de las tecnologías.**

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

Durante la visita, se indagó en el abordaje del fenómeno de ESCNNA dentro de la Residencia, las que afectaban gravemente a niñas y adolescentes de la misma. Ahora bien, y conforme a lo señalado en el apartado de antecedentes, esta situación se encuentra abordada por todas las instituciones señaladas previamente.

A su vez, y en relación con las situaciones de peligro a las que las niñas, adolescentes y trabajadoras de la Residencia, se señalan en el apartado siguiente todas las acciones que la Defensoría de la Niñez inició.

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

A la fecha del presente informe, se realizaron las siguientes acciones institucionales, a saber:

1. Reunión interinstitucional, con fecha 23 de junio de 2023, en la que participó el Programa Mi Abogado, para abordar situación de requerimientos e informar los aspectos generales observados en la visita realizada por la Defensoría de la Niñez;
2. Reunión interinstitucional, con fecha 20 de julio de 2023, en la que participó la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Subsecretaría de la Niñez y Subsecretaría de Prevención del Delito, para abordar acciones preventivas a las situaciones de riesgo asociadas a narcofunerales, balaceras, ESCNNA, entre otras, a las que se han visto expuestas las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia. En esta reunión se acordó la elaboración de un plan de prevención en la Residencia Hogar de Niñas La Granja, el que incorpore al resto de residencias de protección de la comuna de La Pintana;
3. Comisión de Protección Región Metropolitana, con fecha 27 de julio de 2023, la Defensoría de la Niñez solicitó en conjunto con la Subsecretaría de la Niñez y el Servicio de Protección Especializada RM, que se incorpore la Delegación Presidencias, Seremía de Educación y Senda a la elaboración del plan de prevención en la Residencia Hogar de Niñas La Granja, el que incorpore a las otras residencias de protección de la comuna de La Pintana;
4. Reunión interinstitucional, con fecha 08 de agosto de 2023, en la que participó la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Subsecretaría de la Niñez y Subsecretaría de Prevención del Delito, para abordar

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



acciones preventivas a las situaciones de riesgo asociadas a narcofunerales, balaceras, ESCNNA, entre otras, a las que se han visto expuestas las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia. En esta reunión se acordó la elaboración de un plan de prevención en la Residencia Hogar de Niñas La Granja, el que incorpore al resto de residencias de protección de la comuna de La Pintana, abordando los siguientes puntos urgentes: **Bienestar de las niñas y adolescentes e integración socio-comunitaria; Protección y prevención; Persecución Penal; y, Abordaje de situaciones críticas.**

5. Reunión interinstitucional, con fecha 22 de agosto de 2023, en la que participó el Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana y la Defensoría de la Niñez, para abordar sugerencias y recomendaciones respecto de acciones preventivas a las situaciones de riesgo asociadas a narcofunerales, balaceras, ESCNNA, entre otras, a las que se han visto expuestas las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia.
6. Reunión interinstitucional, con fecha 24 de agosto de 2023, en la que participó la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Programa Mi Abogado, Subsecretaría de la Niñez, Mineduc, Senda, Municipalidad de la Pintana Subsecretaría de Prevención del Delito, para presentar el plan de acción. Este plan será revisado por las instituciones respectivas y se revisara su aplicación en una siguiente reunión.

**KTI**

*Fecha de elaboración del informe: agosto de 2023*