



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia Villa Nuevo Caminar
<b>Fecha de la visita:</b>	25 de mayo de 2023

### CONTENIDO

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

### 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 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).

## 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 Residencia Villa Nuevo Caminar, ubicada en la ciudad de Chillán, 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:

*“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*

---

<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



*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>	Residencia Villa Nuevo Caminar
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación Vivo Inclusión
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Alta Dependencia (RDS) con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD) - RDS/PRE/PRD
<b>Población destinataria:</b>	Mixta, de 0 a 18 años
<b>Directora:</b>	Mindy Montoya Jiménez

<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



## 4. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Villa Nuevo Caminar fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez a este establecimiento y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos.

Previo a la visita, se contaba con graves antecedentes respecto al funcionamiento general de la Residencia, los que motivaron la realización de distintas acciones de carácter administrativo por parte de la Defensoría de la Niñez, con el intersector. No obstante, ante la mantención y agudización de las problemáticas, se realizó una visita presencial, con fecha 25 de mayo de 2023.

Entre los antecedentes de los cuales tomó conocimiento la Defensoría de la Niñez, se encontraban graves denuncias de maltrato físico y contenciones inadecuadas por parte de personal hacia niños, niñas y adolescentes, levantadas en mayo del año 2022<sup>8</sup>; y la desaparición de todos los antecedentes de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, incluyendo sus carpetas individuales con toda la información contenida en estas, informada en junio del año 2022<sup>9</sup>. Posteriormente, en febrero del año 2023, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán informó sobre diversas vulneraciones de derechos hacia los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, incluyendo inadecuados despejes familiares, ocultamiento de información a las triadas del Programa Mi Abogado, falta de información en carpetas de registro, salidas no autorizadas de los niños, niñas y adolescentes, ingresos de familiares no autorizados o con antecedentes de vulneraciones, presuntos abusos sexuales por parte de educadores(as) de trato directo, malos tratos, entre otros<sup>10</sup>.

## 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:

---

<sup>8</sup> A través de los Oficios N°136/2022, de fecha 05 de mayo de 2022 y N°154/2022, de fecha 09 de mayo de 2022, ambos del Servicio de Protección Especializada Región de Ñuble y dirigidos a la Fiscalía Local de Chillán. A raíz de lo que se inició la causa [REDACTED] y un requerimiento interno por estos hechos, del cual surgió el envío del Oficio N°379/2023, de fecha 12 de mayo de 2023.

<sup>9</sup> El Programa Mi Abogado Ñuble presentó estos antecedentes, y solicitó a la Fiscalía Local de Chillán la incautación de los computadores del personal, pero finalmente no se pudo recuperar la información.

<sup>10</sup> Mediante el Oficio N°31/2023, de fecha 10 de febrero de 2023, el Programa Mi Abogado Ñuble informó a la Ministra Presidenta de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán, quien en Oficio N°42/2023 de fecha 14 de febrero de 2023, la referida Corte solicitó que se "oficie a la Defensoría de la Niñez (...)"

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



Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

### 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional encargado/a:</b>	María Jesús Maturana Figueras, abogada, sede central.
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin Vallejos, psicóloga, sede central.
<b>Profesional 3:</b>	Estephanie Cruz Catalán, trabajadora social, sede central.
<b>Profesional 4</b>	Raquel Quijada Manríquez, trabajadora social, sede regional de Biobío.
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

Cabe señalar que la visita no se pudo desarrollar del modo en que estaba planificada (recorrido por las inmediaciones, y luego entrevistas tanto a Dirección como a funcionarios/as), puesto que, a los pocos minutos de que el equipo ingresara a la Residencia, un adolescente tuvo un intenso desajuste emocional y conductual, agrediendo tanto a personal de la Residencia como de la Defensoría de la Niñez, motivo por el cual se llamó al SAMU, y el adolescente debió ser trasladado a un recinto hospitalario.

No obstante, con posterioridad a estos hechos, parte del equipo de la Defensoría de la Niñez volvió a ingresar a la Residencia, realizando un rápido recorrido por las instalaciones, pudiendo mantener breves entrevistas con parte del personal presente, así como con un adolescente. Otra parte del equipo, en paralelo, conversó con la directora, revisó documentación e informó al equipo directivo que tanto la entrevista formal a dirección, como las encuestas a funcionarios, se realizarían con posterioridad de manera telemática.

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



Luego de la visita, se mantuvo la entrevista a la directora de la Residencia de manera virtual, se envió el link de la encuesta a funcionarios para ser respondida online, y se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 14 niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 13 estaban presentes en el establecimiento.

### 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

El presente Informe no presenta fortalezas o buenas prácticas a las cuales se pueda instar a su mantención y reforzamiento, dado que, con posterioridad a la visita, el Servicio de Protección informó la decisión de poner término anticipado y de forma unilateral al convenio con el Organismo Colaborador y al proyecto residencial “RDS Villa Nuevo Caminar”, decretando su cierre y el traslado de todos los niños, niñas y adolescentes que se ahí se encontraban (ver apartado N°11).

### 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Si bien el presente informe da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, no entrega, para todos los casos, recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes, para subsanarlos, dado que, con posterioridad a la visita, el Servicio de Protección informó la decisión de poner término anticipado y de forma unilateral al convenio con el Organismo Colaborador y al proyecto residencial “RDS Villa Nuevo Caminar”, decretando su cierre y el traslado de todos los niños, niñas y adolescentes que se ahí se encontraban (ver apartado N°11).

En aquellos casos en los cuales, si se realizan recomendaciones y/o solicitudes, estas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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



Largo Plazo	Dentro de 1 año
-------------	-----------------

### i) Deficiencias en la accesibilidad a la Residencia

La Residencia se encontraba ubicada en un pasaje interior, cercano a la carretera, pero fuera del sector urbano de Chillán. Si bien esta tenía un cartel con el nombre del proyecto y la numeración al exterior, la información de la dirección proporcionada en el catastro de la oferta programática del Servicio no era precisa, no mencionando el nombre del pasaje en el que se encontraba ubicada, sino que solo se mencionaba un sector y un kilómetro aproximado, lo que al estar en una zona rural dificultó mucho la llegada al recinto. En ese sentido, al momento de la visita, el equipo visitante tuvo que consultar en múltiples oportunidades a vecinos del sector y otros actores de la red de protección sobre cómo llegar a la Residencia.

Es importante destacar la importancia de que los proyectos tengan información básica actualizada y fidedigna, que permita a familiares, figuras significativas, profesionales de programas externos, entre otras personas claves, poder acceder al establecimiento siempre que sea requerido.

**Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se recomienda:**

- **Actualizar, en el corto plazo, la base de datos de la Oferta Programática Residencial, asegurando que todos los proyectos cuenten con una dirección completa y fidedigna.**

### ii) Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia

Durante la visita, se pudo observar una serie de deficiencias en materia de infraestructura, equipamiento y seguridad de la misma. Durante el recorrido, se constató que las cuatro casas que se encontraban habitadas para el uso por niños, niñas y adolescentes presentaban severos daños estructurales y deterioro, tales como, puertas, pared y techos con hoyos, puertas sin manillas, griferías de los baños destruidas, estando las duchas sin cabezal y llave (por lo que se debía bañar a los niños, niñas y adolescentes mediante el uso de baldes con agua), cables y enchufes que se encontraban descubiertos, en completa exposición, entre otros (ver Anexo N°1). Respecto a los diversos daños y deterioros, no existía presupuesto ni personas destinadas a su oportuna reparación y mantención.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices para las modalidades de cuidado alternativo, los niños, niñas y adolescentes (2010), de Naciones

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



Unidas, se debe contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad<sup>11</sup> y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo con el principio rector y artículo 6 de la Convención<sup>12</sup>. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial”<sup>13</sup> del Servicio, el inmueble debe contar con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos, que permitan un ambiente seguro, de cuidado y efectiva protección, y que favorezcan y estimulen el desarrollo integral de las niñas y niños, de acuerdo a su etapa vital y a sus características y necesidades.

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio.**

### iii) Deficiencias en las condiciones de higiene y aseo en la Residencia

En la visita se pudo observar que el establecimiento contaba con deficientes condiciones de higiene y aseo. Tanto los sectores comunes como la cocina, living y comedor se encontraban sucios, la cocina y baños tenían hongos y superficies oxidadas producto de la humedad. Los dormitorios tenían las camas sin hacer, con una clara falta de aseo, ropa y otros elementos acumulados en el suelo, al igual que en los baños (ver Anexo N°1).

Respecto a esto, es importante especificar la necesidad de que niños, niñas y adolescentes vivan en entornos saludables y sin riesgos, que propicien su derecho a vida y salud. Tal como se menciona en las Orientaciones Técnicas de las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda “la Residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos. (...) a) Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble propio, arrendado o cedido por un tiempo determinado (no inferior a la duración del proyecto), que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención,

<sup>11</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

<sup>12</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

<sup>13</sup> Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial.

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



higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas.”<sup>14</sup>

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio.**

### iv) Insuficiente dotación de personal en la Residencia

Al momento de visitar la Residencia, esta no contaba con suficiente personal para dar respuesta a los requerimientos propios de su dinámica y las características de los niños, niñas y adolescentes, y garantizar su correcto funcionamiento. Esta contaba solamente con la directora, 1 trabajador social, 1 psicólogo de media jornada, 1 TENS media jornada, 1 portero, y 1 educador/a de trato directo por turno para cada una de las casas, con alrededor de 3-4 niños, niñas y adolescentes a su cuidado. Lo anterior, ya que un gran número de personal que trabajaba en la Residencia había dejado sus funciones debido a las precarias condiciones laborales, incluyendo el no pago de sueldos.

Debido a los altos requerimientos de salud de los niños, niñas y adolescentes y la cantidad de estos que vivían por casa, se hacía imposible otorgarle un correcto cuidado a cada uno de ellos, contando solo con 1 educador/a de trato directo por casa. Era necesario, además, contar con personal en jornada completa, ya que no era factible que la Residencia funcionara con 1 psicólogo a media jornada para otorgarle atención a la totalidad de los niños, niñas y adolescentes y además realizar las labores administrativas propias de su cargo. Lo mismo ocurría con la TENS media jornada.

Pese a los esfuerzos del personal por brindar el mejor cuidado posible, es inevitable que esta situación impacte en la atención brindada a los niños, niñas y adolescentes, y en sus procesos de intervención individual y familiar, además de la sobrecarga y desgaste adicional que generaba en el personal, quienes debían asumir mayores funciones que las que les correspondían, al tener que cubrir el trabajo del personal faltante. De la conversación sostenida con algunos(as) funcionarios (as) de la Residencia, se pudo notar el desgaste tanto físico como emocional de estos (as), evidenciado en parte a partir de sus relatos en que levantaban la necesidad de contar con

---

<sup>14</sup> SPE Mejor Niñez (2021), Orientación Técnica: Residencias de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia (RDS/PRE/PRD)

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



mayor personal, y personal con competencias y conocimiento en cuidado de niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda.

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio.**

### **v) Falta de especialización y criterios de selección de personal de la Residencia**

Resulta fundamental contar con personal preparado y especializado para resguardar el bienestar de niños, niñas y adolescentes en cuidado residencial, y atender a sus necesidades particulares. No obstante, en este caso, la Residencia no contaba con personal formado para el cuidado y atención de niños, niñas y adolescentes, desde un enfoque de derechos humanos, y especialmente a quienes presentan discapacidad severa o profunda. Por lo anterior, se observó un constante trato inadecuado, que fomentaba la estigmatización y los conflictos entre pares. Durante la visita, se escuchó a funcionarios refiriéndose de manera peyorativa y estigmatizante a los niños, niñas y adolescentes, no solo directamente hacia ellos, sino que también en conversaciones con el equipo visitante. En este sentido, se hacía constante alusión a sus diagnósticos médicos, conductas conflictivas y otras situaciones personales, que eran abiertamente referidas frente a todos los presentes, lo que generaba, además, que los propios niños, niñas y adolescentes este lenguaje, refiriéndose de igual forma a sí mismos y a sus pares.

Esto resulta de la mayor gravedad, y constituye prácticas de maltrato tanto físico como psicológico, que deviene de la baja preparación que la mayoría del personal tenía, puesto que no contaban con conocimientos ni herramientas para realizar un trabajo que resulta altamente sensible y complejo y requiere, sin dudas, de especialización y apoyo continuo.

Junto a lo anterior, la falta de preparación para enfrentar situaciones críticas era evidente, tanto así que, al momento de la visita, un adolescente tuvo una descompensación que solo 1 profesional pudo atender adecuadamente, mientras que el resto del equipo se encerró con llaves en las casas de la Residencia, refiriendo, posteriormente, que ante estos hechos *“se salva quien se salva”*. Más aún, frente a la necesidad de entregarle un medicamento *“SOS”* al adolescente en cuestión, debió ser una niña de la Residencia la que lo solicitó a la TENS y se lo entregó al adolescente, puesto que personal aludió que mantenía un *“buen vínculo”* con ella. En este sentido, se observaron diversas situaciones que daban cuenta que eran los propios niños, niñas y adolescentes que estaban *“a cargo”* de la Residencia, gestionando aspectos de sus rutinas,

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



cuidados y atenciones, y manejando situaciones de conflicto, en un rol adultizado y parentalizado, en ausencia del personal ante estos hechos.

Las Orientaciones Técnicas de las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda se han pronunciado en este sentido: *“Tal propósito implica que el Organismo Colaborador responsable del proyecto deberá poner en práctica estrategias para mantener motivado al personal contratado, en tanto se deberá tratar de técnicos y profesionalmente debidamente evaluados y de quienes se tiene constancia de su idoneidad para el cargo. Los procesos de capacitación y de actualización de conocimientos; los sueldos de acuerdo al mercado y las diversas prácticas de autocuidado, constituyen por tanto procesos a desarrollar sistemáticamente.”*<sup>15</sup> A mayor abundamiento, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente<sup>16</sup>.

Contar con suficiente personal calificado es relevante para fomentar las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia, en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su victimización secundaria.

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio. En particular, ejercer un rol activo en cuanto a la contratación de personal idóneo en las residencias de administración delegada.**

### **vi) Inadecuadas condiciones laborales en la Residencia**

En la visita realizada a la Residencia, el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez tuvo la oportunidad de conversar con trabajadoras/es que se encontraban en el lugar. En más de una ocasión, las/os trabajadoras/es señalaron que no se cumplía con las condiciones

<sup>15</sup> SPE Mejor Niñez (2021), Orientación Técnica: Residencias de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia (RDS/PRE/PRD), página 25.

<sup>16</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño, Art. 3.3.

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



laborales. A modo de ejemplo de esto, nos mencionaron que todos los meses había retrasos en el pago de las remuneraciones, así como en el pago de cotizaciones previsionales.

Esta situación derivó en que muchas/os trabajadoras/es hayan tenido que dejar su trabajo en la Residencia, ya que, al no recibir pago de sus salarios, se hizo imposible continuar con la realización de las labores. Aquellas/os trabajadoras/es con quienes se pudo conversar, mencionaron que lo único que los mantuvo realizando sus funciones con esas condiciones laborales, era su amor por el trabajo que realizaban en la Residencia, y por los niños, niñas y adolescentes que ahí viven.

Con fecha 20 de junio de 2023, la Unidad de Fiscalización de la Inspección del Trabajo concurrió a la Residencia a realizar una visita inspectiva, debido a que la Defensoría de la Niñez les informó acerca de las condiciones laborales en la que se encontraban los trabajadores de la Residencia. En el Informe de fiscalización correspondiente (N°612) se menciona que el empleador fiscalizado cuenta con un historial de 15 fiscalizaciones con multa, y 6 fiscalizaciones sin multa en los últimos 18 meses. Además, en dicha fiscalización se cursó sanción administrativa de multa al Organismo Colaborador por el no pago de forma oportuna de las remuneraciones, por no comparecer a la citación de la Dirección del Trabajo, por no exhibir toda la documentación necesaria para efectuar las labores de fiscalización, siendo todas consideradas gravísimas.

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio.**

### **vii) Inadecuado abordaje de situaciones críticas al interior de la Residencia**

Al momento de la visita, fue posible constatar el incorrecto manejo del personal ante desajustes conductuales y emocionales, comprobando que existía falta de expertiz y de experiencia en trabajo con niños, niñas y adolescentes con discapacidad por parte de los funcionarios/as de la Residencia.

Frente a la situación antes relatada, en la que un adolescente sufrió una descompensación, la reacción inmediata por parte de los/as funcionarios/as fue correr a encerrarse en las casas, con los otros niños, niñas y adolescentes presentes, dejando afuera de estas al adolescente que se encontraba descompensado, junto con el trabajador social y el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez. Lo anterior, dejó en evidencia la manera de actuar frente a este tipo de situaciones, manifestando falta de preparación y temor ante las

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



agresiones que sufren tanto los/as trabajadores/as, como a las agresiones que se generan entre los adolescentes, no contando con herramientas para enfrentar situaciones de crisis.

Por otro lado, se pudo observar un inadecuado abordaje en situación de crisis, cuando en la misma situación, surgió la necesidad de administrar un medicamento S.O.S al adolescente, y fue otra adolescente de la Residencia quien le administró este, ya que según relataron las propias trabajadoras, era más efectivo así, ya que ambos adolescentes tenían una buena relación. Existe preocupación por parte de la Defensoría de la Niñez respecto a la recurrencia de este tipo de situaciones, las que eventualmente podrían estar afectando a más niños, niñas y adolescentes.

También existía como práctica la utilización de contenciones físicas/mecánicas de manera usual, tanto por parte de funcionarios/as, como por parte de otros niños, niñas y adolescentes residentes, quienes se intentaban contener entre ellos; lo que resulta del todo grave por cuanto se observó que los funcionarios -y en menor manera los niños, niñas y adolescentes- que las realizaban no cuentan con formación y/o capacitaciones específicas para su implementación, pese a que los desajustes de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad revisten en sí mismos características y dinámicas particulares, y por ende traen aparejados requerimientos igualmente específicos.

Según lo señalado en la Observación General N°9, en el artículo 42, “en el hogar y en las instituciones, los niños con discapacidad a menudo son objeto de violencia física y mental y abusos sexuales, y son especialmente vulnerables al descuido y al trato negligente, ya que con frecuencia representan una carga adicional física y financiera para la familia”, motivo por el que se deben adoptar las medidas señaladas en el artículo 43, en torno a la “adopción de todas las medidas necesarias para la prevención del abuso y de la violencia contra los niños con discapacidad”.<sup>17</sup>

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble, a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio. En particular, supervisar la existencia de protocolos internos que sean adecuados, para la detección y abordaje de situaciones críticas, además de, proporcionar formación continua a los funcionarios para el correcto abordaje de estas mismas.**

---

<sup>17</sup> Observación General N°9, Convención sobre los Derechos del Niño, “Los derechos de los niños con discapacidad”, año 2006. Art. 42



**viii) Ocurrencia de prácticas discriminatorias y/o situaciones de violencia psicológica, física y/o sexual entre niños, niñas y adolescentes y/o de niños, niñas y adolescentes hacia funcionarios/as**

En la visita realizada, se pudo observar la ocurrencia de prácticas tanto de violencia física, como psicológica entre niños, niñas y adolescentes. Tras la descompensación sufrida por el adolescente antes señalado, otro adolescente (quien no presenta discapacidad) intentó calmar la descompensación, pero ante la negativa de esta, se generó un enfrentamiento a golpes, el cual tuvo que ser detenido por los funcionarios, teniendo que ser trasladado el adolescente descompensado por el SAMU. Por otra parte, en conversación sostenida con funcionarios/as de la Residencia, estos mencionan que han ocurrido diversas situaciones de violencia sexual al interior de la Residencia, tanto entre pares, como de un adolescente hacia funcionarias.

En contexto de conversación con uno de los adolescentes, se le consultó si él tenía conocimiento del diagnóstico que tiene, ya que no tiene discapacidad, a lo que este mencionó *“yo no tengo claro mi diagnóstico exacto, solo sé que soy tonto y loco, como me dicen siempre”*. Esto da cuenta de que existe un trato degradante y discriminatorio en la Residencia, donde los niños, niñas y adolescentes son denigrados por algunos funcionarios y entre ellos mismos. Finalmente, en el mismo contexto, el mismo adolescente recibió un llamado telefónico por parte del educador de trato directo que acompañó al adolescente en la ambulancia del SAMU, quien le mencionó que el adolescente *“se volvió loco, le pegó al chofer porque estaba vuelto loco”*.

Otro de los adolescentes presentes el día de la visita, contaba con un profesional 24/7 debido a que estaba con un programa Proyecto de Emergencia en Salud (PES), cuando el funcionario se refirió al adolescente, frente a este, mencionó que *“el adolescente es violador”*, lo mismo ocurrió cuando un adolescente nos mostró su casa, y mencionó *“aquí vivo yo, y el violador”*. Nuevamente, esto da cuenta de que el trato que existe entre funcionarios y niños, niñas y adolescentes no es el adecuado, y que existen constantemente prácticas discriminatorias.

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>18</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>19</sup>, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes<sup>20</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

<sup>18</sup> Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del Niño. Art. 6.

<sup>19</sup> Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del Niño. Art. 19

<sup>20</sup> Ibid. Art. 37

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



niño, niña y adolescente reciba la atención individual y personalizada que necesite según las particularidades de cada uno/una.

**Si bien respecto a este nudo, no se realizan recomendaciones ni solicitudes debido al cierre del Organismo Colaborador y de la Residencia, se insta al Servicio de Protección Especializada a garantizar que las problemáticas detalladas no se repitan en la nueva Residencia RDS/PRE/PRD que se abra en la región de Ñuble a fin de resguardar los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes que ahí residirán y que están bajo el cuidado de su Servicio.**

### **ix) Niños, niñas y adolescentes en Residencia que no corresponde a su perfil**

Cabe recordar que la modalidad de la Residencia es RDS-PRE-PRD (residencia de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia, con programa de atención residencial especializada y programa especializado en discapacidad). Al momento de la visita, y en conversaciones tanto con la directiva como con los funcionarios/as presentes, se informó de que había, por lo menos, un adolescente que no correspondía al perfil de la Residencia, ya que este no tiene discapacidad severa o profunda, ni está en una situación de alta dependencia.

Esta situación ocurre debido a la falta de oferta especializada, así como a la falta de cupos en la región de Ñuble, lo que no permite que se les entregue el cuidado efectivo a los niños, niñas y adolescentes en los programas que les corresponden según sus características individuales. Además, esta situación afecta tanto al adolescente que se encontraba viviendo en una Residencia que no corresponde a su perfil, como a los otros niños, niñas y adolescentes que estaban en la Residencia.

Cabe señalar que, con fecha 5 de julio de 2023, a través de la Resolución exenta N°727, se publicó el tercer Concurso Público de Proyectos para la Línea de Acción de Cuidado Alternativo. En total, en todas las regiones del país, se licitaron 97 Proyectos, de los cuales, según los resultados del concurso, solo se adjudicaron 53 proyectos, por lo que aún hay una brecha importante en la oferta residencial.

### **Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se recomienda:**

- **Asegurar, con urgencia, que se garanticen los criterios de ingreso a los proyectos residenciales a lo largo de todo el país. Para lo anterior, asegurar que se disponga de todos los modelos residenciales en cada una de las regiones del país, con cupos suficientes para recibir a todos los niños, niñas y adolescentes que lo requieran, de acuerdo a sus características y necesidades.**

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



**Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se solicita:**

- **Informar, con urgencia, en qué fecha se publicará un nuevo Concurso Público para licitar los Proyectos de Línea de Acción Cuidado Alternativo que no fueron adjudicados durante el tercer Concurso Público, publicado el 5 de julio de 2023.**
- x) **Deficiencias de gestión y administración de recursos del Organismo Colaborador en general**

En relación a la función del Organismo Colaborador a cargo de la Residencia, esto es, la “Corporación Vivo Inclusión”, se identificaron aspectos que afectaron directamente al adecuado funcionamiento de esta, y, por tanto, el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, como de los funcionarios, que se encontraban en esta.

Las deficientes gestiones de la OCA, no permitieron que la Residencia respondiera a las necesidades básicas que tienen los niños, niñas y adolescentes, como lo son la compra de alimentos, la compra de leña para calefaccionar, el pago de los suministros básicos, entre otras.

En el recorrido por las casas en las que habitaban los niños, niñas y adolescentes, y tras conversaciones con ellos/as, se pudo dar cuenta de que existía una insuficiente e inadecuada alimentación, esto refiere a que, además de tener muy poca cantidad, esta era de una escasa variedad y muy poco adecuada para la alimentación de niños, niñas y adolescentes, por no ser comida saludable. Tras revisar los refrigeradores, se dió cuenta de estos contaban con muy pocas frutas y verduras, con casi nulas proteínas y lácteos, teniendo principalmente pan y paté. Es por esto, que, se pudo observar a funcionarias de la Residencia, ingresando a esta con bolsas de compras de supermercado, ya que ellas, al ver la falta de comida, hacían compras con sus propios recursos para llevar alimento para los niños, niñas y adolescentes.

Según mencionó la dirección de la Residencia, días posteriores a nuestra visita, una vez que se informó el cierre de la residencia al Organismo Colaborador, este habría dejado de hacerse cargo de la manutención de los niños, niñas y adolescentes, por lo que habría dejado de enviar dinero para las compras básicas, y según nos mencionó tanto la Dirección, como el equipo de curadores del Programa Mi Abogado, se habrían quedado sin alimentos, y sin leña, habiendo tenido que recurrir a solicitar donaciones fuera de panaderías para adquirir los bienes básicos para la alimentación de los niños, niñas y adolescentes.

Es importante mencionar que, los Organismos Colaboradores y el Servicio de Protección Especializada deben trabajar en conjunto para garantizar la protección y el bienestar de los niños y adolescentes en residencias de protección, lo cual implica una comunicación efectiva y

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



constante, así como la colaboración en la implementación de mejoras. En el marco de responsabilidades y roles en el cuidado y protección de niños y adolescentes en residencias de protección, es importante enfatizar la importancia de una gestión eficiente y responsable por parte de los Organismos Colaboradores y el Servicio de Protección Especializada.

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

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

### **Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se recomienda:**

- **Realizar, con urgencia, procesos rigurosos de supervisión que tiene el Servicio de Protección respecto de todos los Organismos Colaboradores Acreditados y ejercer oportunamente todas las acciones contempladas en la ley del Servicio cuando se incumplan los compromisos contractuales y se ejerzan vulneraciones de derechos de los niños, niñas y adolescentes que son usuarios de los programas residenciales.**
- xi) Deficiencias en las supervisiones técnicas y acompañamiento del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**

En Oficio N°236/2023 de fecha 09 de mayo del 2023, el Director Regional de Ñuble informó que “entre los meses de septiembre de 2022 y marzo de 2023, se realizaron 47 instancias de análisis técnico con el equipo residencial, y que desde agosto de 2022 se estaba elaborando un Informe Diagnóstico de la situación en la que se encontraba la Residencia.” Además, informó de un Plan de Cierre, considerando próximamente el cierre del proyecto residencial, debido a que el Organismo Colaborador manifestó que no se presentarían a la reacreditación, por lo que no continuarían con el proyecto residencial “Villa Nuevo Caminar”.

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



Conforme a lo recogido en las entrevistas realizadas tanto a funcionarios como a la Directora, se informó que, varias semanas antes de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez, la Residencia ya contaba con un plan de acompañamiento por parte del Servicio de Protección Especializada, teniendo visitas por parte de profesionales de la Unidad de Asistencia Técnica y un Supervisor Técnico, entre 3 y 4 veces a la semana (de lunes a jueves regularmente).

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 fundamentalmente 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”.

Resulta de la mayor preocupación, que, a pesar de las constantes supervisiones técnicas y acompañamiento realizado por el Servicio, a la fecha de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez la situación fuera de tal gravedad, que los derechos de los niños, niñas y adolescentes se veían vulnerados diariamente, en diversos aspectos, lo que indica que las acciones derivadas de tales supervisiones y acompañamientos, no cumplieron con el objetivo contenido en la Ley.

Cabe hacer presente, que la gran mayoría de los nudos críticos de este Informe son situaciones críticas que no fueron abordadas de manera oportuna y adecuada por parte del Servicio de Protección, mediante las supervisiones y acompañamientos técnicos que estos debían realizar. Lo anterior, trae como consecuencia que no solo no se pueda prevenir la ocurrencia de las graves situaciones en este Informe relatadas, si no que, además, estas no se pudieron ver interrumpidas cuando ocurrían, causando graves perjuicios a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.

**Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se recomienda:**

- **Fortalecer, con urgencia, las supervisiones, fiscalizaciones y asistencias técnicas que realiza el Servicio de Protección a todos los Organismos Colaboradores conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada programa de protección especializada, conforme a lo establecido en el Art. 6 letra h) de la Ley 21.302<sup>21</sup>.**
- xii) Deficiencias en la comunicación, coordinación y aplicación de lineamientos comunes entre actores relevantes del sistema**

<sup>21</sup> Ley 21.302, 2021, Crea El Servicio Nacional de Protección Especializada a La Niñez Y Adolescencia y Modifica Normas Legales Que Indica.

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



Posterior a la visita realizada por la Defensoría de la Niñez, se realizaron diversas acciones, entre ellas, reuniones intersectoriales tanto con las triadas de curaduría del Programa Mi Abogado de los niños, niñas y adolescentes de la residencia, como con un equipo del Servicio de Protección nacional y regional para abordar las críticas situaciones conocidas en la visita. A raíz de estas reuniones, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento mediante Resolución Exenta N°222 de fecha 09 de junio de 2023, de la decisión de término unilateral del proyecto “RDS Villa Nuevo Caminar” por parte del Servicio, estableciéndose un plazo para efectuar los traslados de todos los niños, niñas y adolescentes que ahí residen.

Esta decisión, si bien se venía trabajando en un Plan de Cierre hace meses, fue tomada de forma muy apresurada, se establecieron plazos de actuación muy acotados, como el traslado de los niños, niñas y adolescentes, lo que generó que la evaluación correspondiente no se haya generado de la manera correcta, teniendo que tomar de manera excepcional, la responsabilidad de la manutención de todos los niños, niñas y adolescentes el Servicio, mientras estos no sean trasladados.

A modo de realizar los traslados en el menor plazo posible, se propusieron traslados de niños, niñas y adolescentes fuera de la región, muchos siendo alejados de sus familiares o personas significativas.

Por otro lado, existió una mala coordinación entre los actores, toda vez que, la gran mayoría de los traslados propuestos por el Servicio y Programa Mi Abogado, no fueron aceptados por parte de Tribunales de Familia, siendo imposibles de realizar, lo que da cuenta de una falta de comunicación y coordinación entre instituciones que deben velar por la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### **Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se recomienda:**

- **Fortalecer, con urgencia, la coordinación y articulación con el intersector, especialmente, ante situaciones críticas, como cierre de proyectos residenciales y traslados de NNA, asegurando que existan objetivos y lineamientos comunes en el trabajo desarrollado entre las distintas instituciones.**

### **xiii) Deficiencias en cuanto a la generación de acciones judiciales oportunas para la defensa especializada**

Con anterioridad a la visita de la Defensoría de la Niñez, desde el Programa Mi Abogado se levantaron constantemente situaciones de vulneración de derechos que vivían los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia. En múltiples ocasiones, el Programa levantó su preocupación por la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes, lo que se

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



evalúa positivamente, poniendo en conocimiento mediante Oficios y en reuniones de lo que ocurría a las demás instituciones del intersector (Instituto Nacional de Derechos Humanos, Servicio de Protección, Tribunales de Familia, Defensoría de la Niñez, entre otras).

Sin embargo, por parte de la coordinación regional del Programa, no se tomaron las acciones correspondientes de manera oportuna para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que, en reunión posterior a la visita, se solicitó directamente a la coordinadora regional del Programa Mi Abogado que interpusiera un recurso de protección en favor de los niños, niñas y adolescentes.

Respecto a los hechos informados, es posible establecer la existencia de distintos mecanismos de acción judicial segregados a través de estrategias administrativas y/o jurídicas individuales por cada uno de los y las curadoras ad litem que podrían haber resultado efectivos para resolver diversas necesidades con anterioridad. Sin embargo, se hacen latentes las brechas en cuanto a la ejecución de acciones de manera oportuna a nivel institucional, en términos de representación jurídica, impactando aquello, negativamente en el pleno goce de los derechos de cada uno/a de los/as representados por el Programa Mi Abogado.

En relación con el punto anterior, es importante poner énfasis en la obligación por parte del Estado de otorgar una representación jurídica especializada y de calidad, tal como lo establece la Observación General N° 12<sup>22</sup> de Naciones Unidas sobre el Derecho a ser oído y la especificación de que esta representación deberá ser consciente de que representan los intereses del niño, asegurando así su acceso a la justicia mediante un mecanismo que asegure el interés superior en todas sus acciones. Para esto, deberán elaborarse códigos de conducta destinados a los representantes que sean designados para representar las opiniones del niño.

### **Al Programa Mi Abogado Nacional, se recomienda nuevamente:**

- **Establecer, urgentemente, mecanismos de acción interna especializados y coordinados para la efectiva, eficaz y eficiente representación judicial de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, orientada a la actuación oportuna frente a hechos de vulneración en contextos de cuidado alternativo, teniendo en consideración los estándares mínimos para la representación de niños, niñas y adolescentes.**
- **Asegurar, al corto plazo, que existan mecanismos institucionales para la generación de estrategias jurídicas oportunas y coordinadas, cuando existan situaciones críticas en residencias que afecten a más de un niño, niña o adolescentes, siendo estas alertas levantadas por múltiples curadores.**

### **Al Programa Mi Abogado Nacional, se solicita:**

---

<sup>22</sup> Naciones Unidas (2009), Observación General N°12 sobre el derecho a ser oído, art. 37.



- **Informar, al corto plazo, los lineamientos u orientaciones vigentes que establezcan mecanismos de acción y determinación de acciones administrativas y/o judiciales en situaciones de vulneración de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, sean estas de carácter individual, como así también de equipo, de acuerdo a las necesidades territoriales que ocurran.**

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

Durante la visita, si bien se pudieron identificar diversas situaciones de vulneración a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, ninguna de estas situaciones era constitutiva de delito, por lo que no derivaron en denuncias u otras acciones judiciales. Sin embargo, debido a la gravedad de las situaciones observadas, por parte de la Defensoría de la Niñez se realizaron diversas acciones de protección, las cuales se encuentran detalladas en el apartado siguiente (11. Otras acciones de la Defensoría de la Niñez).

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

Posterior a la visita, la Defensoría de la Niñez, con fecha 02 de junio de 2023, envió el **Oficio N°557/2023** dirigido a las Direcciones Regionales de Nuble y de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada, en el cual se pone en su conocimiento los antecedentes previos recabados por la Defensoría de la Niñez, los principales nudos críticos levantados en la referida visita y dada la gravedad de los hechos, se le recomienda entre otros aspectos, que el Servicio asuma la administración provisional de la Residencia Villa Nuevo Caminar.

Con fecha 07 de junio de 2023, la Defensoría de la Niñez envió el **Oficio N°568/2023**, dirigido a la Directora Nacional del Servicio de Protección Especializada, en el que, al igual que en el Oficio N°557/2023, se pone en conocimiento los antecedentes previos recabados por la Defensoría de la Niñez, los principales nudos críticos levantados en la referida visita y en específico, dada su gravedad, se recomendó la revocación de la acreditación del Organismo Colaborador “Corporación Vivo Inclusión”.

Además, se sostuvieron las siguientes reuniones entre profesionales de la Defensoría de la Niñez y profesionales de Dirección Nacional y Regional de Ñuble del Servicio de Protección Especializada: con fecha 09 de junio de 2023, se sostuvo una reunión entre la Directora (S) de la Unidad de Protección y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, profesionales del equipo de Observación y Seguimiento de esta Institución, el Sr. Francisco Parra, Asesor técnico de Gabinete y Secretario Ejecutivo del Consejo de Expertos de la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada y la Sra. Verónica Donoso, también profesional de la Dirección Nacional de dicho Servicio, en la cual se informó la decisión de cierre de la residencia, y se

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



informaron las condiciones necesarias para concretar el traslado de los niños, niñas y adolescentes. Además, desde el Servicio informaron que el Organismo Colaborador no estaba acreditado, si no que estaba funcionando con una resolución de emergencia, ya que no tenían intenciones de seguir con el proyecto residencial. Con fecha 13 de junio, se realizó una visita de seguimiento de la reunión anterior, con finalidad de hacerle seguimiento al proceso de cierre y traslado de los niños, niñas y adolescentes, y en esta, se incorporó además la Sra. Virginia Alwayay, Directora Nacional de Ñuble del Servicio.

Con fecha 14 de junio del 2023, la Defensoría de la Niñez sostuvo una reunión con los equipos del Programa Mi Abogado que tienen la curaduría de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. En dicha reunión, las triadas de dicho programa levantaron información respecto de un posible traslado de los niños, niñas y adolescentes de Villa Nuevo Caminar, a un recinto aislado en una residencia para lactantes y preescolares, además, de relevar la preocupación por el estado en el que se encontraban los niños, niñas y adolescentes que aún se encontraban en la Residencia, posterior al cierre de esta, señalando que no tenía certeza de que las necesidades básicas estaban siendo cubiertas.

Posteriormente, con fecha 16 de junio de 2023, la Defensoría de la Niñez, es contactada por la curadora ad litem de uno de los adolescentes de la Residencia “Villa Nuevo Caminar”, quien reiteró que la proyección de traslado sería a una residencia que corresponde a un modelo de Residencia para lactantes y preescolares, traslado que se concretaría aún sin la espera de las resoluciones de Tribunales de Familia competentes. Conforme a la gravedad de lo denunciado, ese mismo día la Directora (S) de la Unidad de Protección y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, solicita información vía correo electrónico a el Sr. Francisco Javier Parra Riquelme, Asesor técnico de Gabinete y Secretario Ejecutivo del Consejo de Expertos de la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada, quien da respuesta con igual fecha relevando que esa información no era certera, ya que, si bien efectivamente el traslado estaba pensado para una Residencia para lactantes y preescolares, se estaba habilitando un anexo independiente con cierre perimetral, y que los traslados se realizarían todos con resolución del Tribunal de Familia.

Con fecha 03 de julio del 2023, la Defensoría de la Niñez, recibe el **Oficio ORD N°368/2023** de la Directora Regional de Nuble del Servicio, dirigido a la Ministra de la Corte de Apelaciones de Chillán, en el cual se incorporaron nuevos antecedentes sobre la situación con la Residencia Villa Nuevo Caminar, principalmente, informando que el Servicio de Protección Especializada se haría cargo de la manutención de todos los niños, niñas y adolescentes que aún se encontraban en la Residencia, hasta que se haga el traslado efectivo de cada uno de ellos/as.

Con la nueva información referida, se convocó a una nueva reunión de seguimiento de la situación, con fecha 06 de julio de 2023, en la cual asisten tanto la Directora Regional de Ñuble del Servicio, y la Sra. Veronica Soto del Servicio Nacional. En dicha reunión, se informó que se solicitaron los respectivos traslados a los Tribunales de Familia, pero estos fueron rechazados, por lo que aún se encontraban los niños, niñas y adolescentes en la Residencia. Además, informaron

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



sobre la imposibilidad, por Decreto Supremo 10/2023, de tomar la administración provisional de la Residencia por parte del Servicio. No obstante, mencionaron que la Dirección Nacional otorgó financiamiento para contratar personal a honorarios para el cuidado de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se solicitó permiso para seguir utilizando el inmueble y contratar al mismo equipo profesional que ya trabajaba ahí.

Con fecha 7 de julio de 2023, la coordinadora regional de la sede Biobío de la Defensoría de la Niñez, asistió como observadora a la Reunión de la Comisión Coordinadora de Protección Regional de Ñuble, a la cual concurren representantes del Servicio Mejor Niñez, Programa Mi Abogado, Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y de Justicia y Derechos Humanos, SENADIS, representantes de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán, y de la Corporación de Asistencia Judicial, en la cual se relevaron los siguientes puntos: finalmente, se descartó el traslado de la Residencia al lugar establecido en la Residencia para lactantes y preescolares, debido a que el Programa Mi Abogado y Tribunales se opusieron a la medida. Además, se relevó por parte del Servicio, la no rendición de un elevado monto de más de 150.000.000 de pesos por parte de la Corporación Vivo Inclusión.

Con fecha 27 de julio de 2023, a **requerimiento de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán, por parte de la Defensoría de la Niñez, se evacúa un Informe**, en el cual se relevan e informan las acciones, que, en el marco del cumplimiento de las obligaciones legales de la Defensoría de la Niñez, se desplegaron por parte de esta, en lo relativo a la situación que afectaba a niños, niñas y adolescentes de la Residencia “Villa Nuevo Caminar”, ubicada en Chillán.

Con fecha 28 de julio de 2023, se recibe el **Oficio N°118/2023** de fecha 27 de julio de 2023, de la Directora Nacional del Servicio a la Defensora de la Niñez (S), donde dan respuesta a los Oficios N°557/2023 y N°568/2023.

Finalmente, con fecha 01 de agosto, la Dirección del Trabajo envía a la Defensoría de la Niñez el Informe de fiscalización N°612/2023, en el cual se menciona que el empleador fiscalizado (Corporación Vivo Inclusión) cuenta con un historial de 15 fiscalizaciones con multa, y 6 fiscalizaciones sin multa en los últimos 18 meses. Además, en dicha fiscalización se cursó sanción administrativa de multa al Organismo Colaborador por el no pago de forma oportuna de las remuneraciones, por no comparecer a la citación de la Dirección del Trabajo, por no exhibir toda la documentación necesaria para efectuar las labores de fiscalización, siendo todas consideradas gravísimas.

**MJMF**

*Fecha de elaboración del informe: septiembre de 2023*