



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencias Aldeas Infantiles SOS Puerto Varas y Aldeas Infantiles SOS Entre Volcanes
<b>Fecha de la visita:</b>	02 de agosto 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 .....	4
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	13
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	16
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	16

### 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

## 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 las Residencias “Aldeas Infantiles SOS Puerto Varas” y “Aldeas Infantiles SOS Entre Volcanes”, ambas ubicadas en la ciudad de Puerto Varas (en el mismo inmueble y compartiendo el mismo equipo directivo)**, especialmente dando a conocer 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:

---

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

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y 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 de los proyectos:</b>	Aldeas Infantiles SOS Puerto Varas y Aldeas Infantiles SOS Entre Volcanes
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Aldeas Infantiles S.O.S Chile
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para mayores con programa (REM)

<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



<b>Población destinataria:</b>	Aldeas Infantiles SOS Puerto Varas – masculino Aldeas Infantiles SOS Entre Volcanes – femenino Ambas entre 6 y 18 años
<b>Directora:</b>	Daniela Ivone Cid Inostroza

### 4. ANTECEDENTES

La visita a Aldeas Infantiles SOS Puerto Varas y Aldeas Infantiles SOS Entre Volcanes fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez a cada una de las residencias y fue una visita reactiva en razón de antecedentes relativos a un potencial paro de trabajadores del Organismo Colaborador Acreditado “Aldeas Infantiles SOS Chile”; de dificultades en el funcionamiento de las Residencias de protección en la región de Los Lagos, y de problemas de funcionamiento de la residencia en años anteriores. La visita se realizó de manera presencial, el día 2 de agosto del presente año.

### 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 a ambas residencias tuvo las siguientes características:

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Primera Visita	<input type="checkbox"/> _Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

### 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional encargada:</b>	Estephanie Cruz Catalán, trabajadora social, Sede Central
-------------------------------	--

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



<b>Profesional encargada:</b>	María Jesús Maturana Figueras, abogada, Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Sofía Stutzin Vallejos, psicóloga, Sede Central
<b>Profesional 4</b>	Karla Toro Inostroza, abogada, Sede Central
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

Para contextualizar, es importante señalar que la residencia Puerto Varas y residencia Entre Volcanes, corresponden a dos proyectos distintos, ejecutados por el mismo Organismo Colaborador Acreditado, sin embargo, aproximadamente desde principios del año 2021, respondiendo a una orientación del Servicio de Protección Especializada, **ambos proyectos comparten el mismo espacio físico y es el mismo equipo técnico** (Directora Coordinador técnico) quien dirige el funcionamiento de los mismos, existiendo una diferenciación en la distribución de las duplas psicosociales, y en la distribución por género de los niños, niñas y adolescentes (residencia Puerto Varas masculina y residencia Entre Volcanes femenina).

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones de todas las casas habilitadas (tanto femeninas como masculinas), para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños, niñas y adolescentes presentes. En segundo lugar, un equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez realizó una entrevista en profundidad al coordinador técnico de ambos programas y a la terapeuta ocupacional de ambos programas -ya que la directora de ambas residencias se encontraba fuera ese día- y, en paralelo, otro el otro equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez realizó cuestionarios a 3 niños, niñas y adolescentes y a 5 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 28 niños, niñas y adolescentes vigentes en la residencia, de los cuales 6 estaban presentes en el establecimiento al momento de la visita, sin embargo, la gran mayoría fueron llegando durante el transcurso de esta, luego de su jornada escolar.



## 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

### i) Seguridad

Desde la primera aproximación a la residencia, existió un sistema de seguridad que implicó el registro de las profesionales visitantes, manteniendo un adecuado control y conocimiento de las personas que ingresan y salen del lugar. De acuerdo a lo informado con posterioridad, el Organismo Colaborador cuenta con disponibilidad de turnos de guardias las 24 horas al día, quienes mantienen permanente comunicación con la Dirección del establecimiento, así como con los profesionales y encargadas de cada casa, con la finalidad de coordinar visitas, atenciones de programas ambulatorios y entradas-salidas de los/as mismos/as niños, niñas y adolescentes, llevando un registro actualizado para evitar los riesgos asociados al ingreso de personas extrañas a las residencias.

### ii) Buena disposición y apertura a la visita por parte de funcionarios(as)

Respecto a lo observado por el equipo visitante, destacó la disposición del equipo de ambos dispositivos, quienes, desde la primera aproximación, se mostraron disponibles a atender las dudas, consultas, generar un acompañamiento en las intermediaciones del lugar, intermediar en entrevistas a profesionales, así como a niños, niñas y adolescentes, además de profundizar en todas las dimensiones que implicó la entrevista dirigida a la Dirección de las residencias. Se destacó positivamente la apertura de todo el equipo presente, para compartir sus experiencias diarias, procesos de intervención, buenas prácticas y nudos críticos, manifestando en todo momento la disponibilidad de recibir retroalimentación para mejorar la atención brindada a cada uno/a de los/as niños, niñas y adolescentes.

### iii) Adecuada ubicación, conectividad, infraestructura y mantención de espacios

En relación al lugar en el que se ubican las residencias, es importante señalar que el sector fue de fácil acceso y se encontraba a 10 minutos del centro de la ciudad en transporte público, teniendo una muy buena conectividad, sin embargo, existe una observación relacionada a la dirección informada por el Servicio de Protección Especializada en su página oficial, la que se abordará en el nudo crítico N°3.

Respecto a su infraestructura, es posible destacar que el lugar contaba con un amplio espacio para el funcionamiento de 5 casas habilitadas para acoger a los/las niños, niñas y adolescentes, 1 casa destinada para los equipos profesionales y 1 casa en reparación con

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



proyecciones de cambio para el equipo profesional y atenciones terapéuticas. Además, se visualizó una casa amplia sin uso, la que se informó que se encontraba en reparación debido a próximas entregas.

Es importante resaltar que, para todos los espacios visitados, se destacó de manera positiva, la adecuada mantención, apropiada higiene y cuidado de espacios personales y comunitarios, logrando contar con un ambiente que promovía la dignidad y respeto de cada niño, niña y adolescente, a través de la valoración que implica un entorno familiar saludable y acogedor.

Respecto a los espacios comunes, es necesario enfatizar que las residencias contaban con amplias áreas verdes que favorecían el desarrollo de actividades al aire libre, contando con una cancha de basquetbol no techada, áreas para el desarrollo de ejercicios y otras actividades que implican una amplia movilidad. Además de esto, la amplitud del lugar les permitía contar con una segunda cancha techada, la que además se encontraba en proceso de habilitación como gimnasio, donde se desarrollaban actividades artísticas puesto que contaba con los elementos para ser utilizada como teatro (escenario).

Al describir las condiciones y estado general de las casas y espacios comunes visitados, es posible referir que, en términos generales, estos contaban con una adecuada mantención y cuidado, solo existiendo algunas observaciones que requieren ser resueltas y que serán detalladas en el nudo crítico N°2.

Finalmente, y en línea con los recursos que se presentaron como una oportunidad en términos de infraestructura, las residencias, como parte de un proceso de acompañamiento a los/as niños, niñas y adolescentes, también cuentan con un invernadero que es cuidado de manera comunitaria y que ha favorecido distintas habilidades personales de sus participantes.

#### **iv) Personalización de espacios comunes**

A través de la visita a cada una de las casas, fue posible reconocer la identidad de cada espacio, por medio de la personalización de los entornos comunes, los que se encontraban decorados con fotografías personales y familiares, obras de artes realizadas por algunos/as de sus integrantes, plantas de acuerdo a los gustos de cada niño, niña y adolescente y otros elementos que otorgaban el sentido de autenticidad a cada rincón del hogar, que además hacía único y diferente a cada entorno familiar. Es importante destacar que esta personalización y ambientación familiar es acompañada y favorecida por cada una de las educadoras de trato directo a cargo de cada casa, las que se transforman en un componente clave para la mantención y desarrollo de estos espacios comunes.

#### **v) Organización interna de las casas**

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



En relación a la gestión que implicaba el control interno de cada casa de manera diaria, se deben destacar los sistemas de organización que eran acompañados por los equipos profesionales y eran desarrollados en la práctica por las educadoras de trato directo de cada entorno familiar. En relación a esto, es importante señalar que cada casa contaba con un libro de registro para el control de las personas que ingresaban, debiendo especificar motivos, horarios y resultados, esto podía ser utilizado por profesionales de programas ambulatorios, profesionales fiscalizadores del Servicio de Protección Especializada, familiares y otros, como el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez.

Otro elemento a considerar se relaciona con la organización interna para el registro de insumos de alimentación, donde cada encargada de casa era responsable de mantenerlo al día y permitía contar con una nómina de elementos disponibles en sus bodegas, posibles necesidades y solicitudes, las que iban en línea con la organización de minutas de alimentación semanal. Un aspecto a destacar de esta organización tiene relación con la disponibilidad de “caja chica” donde cada encargada de casa mantenía un monto mensual para gastos extras, los que les permitían realizar algunas modificaciones según las necesidades que surgían.

### vi) **Desarrollo de un modelo de vida familiar**

Una de las mayores fortalezas observadas en la visita a las residencias, se relacionó con el sistema de organización interna de cada casa y cómo esto permitía el desarrollo de un modelo familiar que apuntaba hacia la restitución del derecho a vivir en familia, incluso encontrándose en un entorno institucional que era capaz de responder a las distintas necesidades de los y las niños, niñas y adolescentes, organizando un sistema de respuestas que les otorgaba rutinas, límites, flexibilidad, acompañamiento y otros elementos claves para las sostenibilidad de este modelo.

Al momento de la visita, el número de niños, niñas y adolescentes por casa era de alrededor de 4 o 5, permitiendo contar con un entorno familiar que valorara la individualidad a través de sus habitaciones privadas, decoradas y personalizadas de acuerdo a los gustos de cada uno/a, donde fue posible apreciar las influencias de grupos de cantantes, bailarines, deportes, gustos por animales, y otros, los que de alguna manera aportan a la construcción de cada identidad y otorgan espacio a la expresión de sus intereses personales.

La cantidad de niños, niñas y adolescentes por casa además permitía mantener rutinas mucho más monitoreadas, donde las encargadas podían tener conocimiento profundo de aspectos de salud, educación, participación comunitaria, intervención de programas ambulatorios y otros procesos. Además, según el conocimiento de los vínculos que se mantienen entre hermanos, por ejemplo, era posible favorecer la permanencia juntos o, según las necesidades particulares, mantenerlos/as en entornos diferentes para realizar vinculaciones acompañadas. En todos los casos, el tránsito entre casas era de manera libre pero siempre bajo



la supervisión de las educadoras de trato directo para evitar situaciones de conflicto u otras de alta complejidad.

Respecto al uso de las tecnologías, tales como Wifi, teléfonos personales, computadores y consolas de videojuegos, existían acuerdos internos que se relacionaban a los horarios destinados a estudios, recreación y ocio, los que dependían de las rutinas de cada niño, niña y adolescente, sus responsabilidades y horarios de asistencia a clases. Por ejemplo, los días de clases, el horario para hacer uso de wifi a través de computadores y/o celulares es hasta las 21:00 horas, con la intención de mantener un adecuado horario de descanso por la noche.

#### **vii) Mecanismos de participación activa de niños, niñas y adolescentes**

En relación a los procesos de participación interna de los/as adolescentes, los que se relacionan con normas de convivencias, límites, permisos para el uso de tecnologías, salidas y sistemas de comunicación con los equipos profesionales, es necesario destacar que existían sistemas co-construidos con los/as mismos/as niños, niñas y adolescentes, donde había 1 representante por cada casa, elegidos en procesos democráticos para lograr representatividad. En este sentido y según los aspectos conocidos, se desarrollarían de manera mensual, asambleas que permitirían tomar decisiones, por ejemplo, en el tiempo de uso de la red wifi, horarios para acostarse, entre otras, estableciendo democráticamente, además, las multas o formas de compensación frente al incumplimiento de los acuerdos de la asamblea.

Junto con lo anterior, Aldeas Infantiles además mantiene la tradición de generar un encuentro nacional de jóvenes bajo esta modalidad de cuidado alternativo, evento que se desarrolla en la ciudad de Santiago y que cada año permite que 2 adolescentes puedan llevar las experiencias de cada Residencia para compartirlas con otras regiones. En este sentido, cada año se designan estos cupos de acuerdo al comportamiento y los méritos individuales que cada adolescente pueda generar para ser parte de este proceso, cuidando que no se repitan los participantes y que, en la medida de lo posible, la gran mayoría pueda vivir esta experiencia.

#### **viii) Tenencia responsable de mascotas**

Otro de los elementos diferenciadores de este espacio residencial tiene relación con la oportunidad de que los/as niños, niñas y adolescentes puedan desarrollar una tenencia responsable de mascotas. Esto significa que cuentan con la posibilidad de asumir esta responsabilidad, tal como es el caso de una de las adolescentes que de manera voluntaria decidió tener un gato, sin embargo, esta tenencia implicaba el involucramiento en todos los aspectos de la vida cotidiana, tales como alimentación, higiene individual y aseo de espacios comunes.

Este punto resulta importante al considerar que la tenencia responsable para un adolescente puede no solo aportar al desarrollo de rutinas diarias, progreso de aspectos



individuales como la responsabilidad, compromiso y vínculo con otros, sino que, además, puede transformarse en un agente que aporte a la regulación emocional en periodos de alto estrés, tal como se señaló en este caso, donde esta mascota se ha transformado en un compañero diario que ha aportado en términos socioafectivos, según el significado que su adolescente responsable le ha otorgado.

#### **ix) Correcto manejo de situaciones de crisis**

Respecto a las situaciones de desregulación emocional, agitaciones motoras y otro tipo de descompensaciones que pudieran afectar a los/as niños, niñas y adolescentes, se observó un correcto manejo y abordaje desde una mirada preventiva que implicó buscar las mejores alternativas para los niños, niñas y adolescentes involucrados directa e indirectamente. Por ejemplo, en el contexto de la visita, al ingresar a una de las casas, se advirtió al equipo visitante que uno de los niños, niñas y adolescentes, que presentaba discapacidad severa, habría tenido conductas que hacían presumir un evento de descompensación, que, según el caso, implicarían autoagresiones físicas y deterioro del espacio físico más próximo. En este sentido y como mecanismo de prevención, se acotó el tiempo de permanencia en el lugar para que las cuidadoras tomaran las medidas indicadas por su médico tratante. Esta acción previsora permitió visualizar las medidas acertadas que se ejecutan en función de detener situaciones que impliquen riesgos o crisis previsibles.

Además de lo observado, fue posible tener acceso a la unidad de salud de las residencias, así como entrevistar a la profesional a cargo de atender esta área y en particular profundizar en las situaciones de crisis, con la finalidad de comprender su abordaje desde este componente. En este sentido, existe un claro conocimiento del protocolo interno respecto de situaciones de desajuste conductual que implicaran autoagresiones, agresiones físicas a otros/as niños, niñas y adolescentes, agresiones a profesionales o cuidadores y otras situaciones que pongan en riesgo sus propias vidas. En este sentido, existe un claro conocimiento del protocolo interno respecto de situaciones de desajuste conductual que implicaran autoagresiones, agresiones físicas a otros/as niños, niñas y adolescentes, agresiones a profesionales o cuidadores y otras situaciones que pusieran en riesgo sus propias vidas. Es destacable que se manejaba un flujo de comunicación interna para el uso de medicamentos de emergencia (SOS) en los casos donde estuviera indicado por los médicos tratantes, siendo parte de este flujo, la inclusión como participante principal al equipo directivo de las residencias, para su autorización de administración.

#### **x) Dotación profesional completa**

Las residencias contaban con una amplia diversidad de profesionales que permitían otorgar atenciones especializadas y centradas en las necesidades de las/los niños, niñas y

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



adolescentes. La dotación profesional estaba conformada por una directora, un Coordinador Técnico, tres duplas psicosociales a cargo de los procesos familiares e individuales con proyecciones de reunificación familiar (1 Residencia Femenina y 2 Residencia Masculina).

Además, al momento de la visita, contaban con una Coordinadora Pedagógica y encargada de vida cotidiana, que tenía la función de acompañar todos los procesos educativos, realizar seguimientos, reforzar contenidos y monitorear avances según resultados académicos para la identificación de necesidades. Junto con esta labor académica, generaba un acompañamiento diario a las educadoras de trato directo encargadas de casas, orientado a la construcción de rutinas familiares e individuales. Ambas residencias contaban con un total de 34 educadores/as de trato directo.

Las residencias incorporaron en su rutina la figura de Encargado de deportes y Encargado de jóvenes (un mismo profesional), quien además de coordinar todas las actividades deportivas con otras instituciones como el Instituto Nacional de Deporte para el desarrollo de talleres, planificar y llevar a cabo la rutina deportiva y proponer de manera frecuente acciones destinadas a la actividad física y vinculación con espacios deportivos, tenía la importante tarea de vincularse con los y las jóvenes que se encuentran en proceso de tránsito a la vida independiente, gestionando acciones tendientes a su vinculación con las instituciones necesarias.

### **xi) Programa de vivienda asistida**

La Institución Aldeas Infantiles, como Organismo Colaborador, contaba con un programa específico de acompañamiento en el tránsito hacia la vida adulta de los y las jóvenes que fueron usuarios/as de sus sistemas de cuidado alternativo. En esta línea, quienes habiendo cumplido la mayoría de edad tienen proyecciones de mantenerse estudiando una carrera Técnica o Universitaria, cuentan con la posibilidad de intervención profesional y apoyo económico durante el tiempo que dure su carrera. Esta opción ha permitido que distintos/as jóvenes puedan en la actualidad ser profesionales o Técnicos de Nivel Superior y durante el periodo que dura esta formación, son atendidos al menos 2 veces a la semana por los profesionales de las Residencia.

En el recorrido de la visita realizada fue posible conocer el caso de 1 adolescente que se encontraba ad portas de ingresar a un Instituto de Educación Superior para cursar la Carrera de Técnico en Laboratorista Dental y un eje importante de este proceso, es que desde el equipo profesional se tiene claridad de la necesidad de desvinculación con su actual entorno familiar para favorecer la vida adulta, sin embargo, este proceso se comprende como un tránsito que no solo implica el cumplir la mayoría de edad, sino que también requiere un tiempo de adaptación, asimilación y reconstrucción de un nuevo entorno familiar. Durante todo este proceso, los/las jóvenes cuentan con el soporte profesional de las Residencia s y en la actualidad esta posibilidad tiende a ser un agente motivador y promotor de cambios para quienes se aproximan a cumplir la



mayoría de edad ya que cuentan con experiencias de resiliencia que dan cuenta de distintos profesionales hoy, gracias a este programa.

**xii) Turnos éticos profesionales**

Durante la entrevista, el equipo profesional manifestó tener claridad de la necesidad de coordinación interna que no puede cesar los fines de semana ya que esto podría afectar el desarrollo de rutinas importantes para la vida de los/as niños, niñas y adolescentes. Es por esto, que habían desarrollado la buena práctica de establecer turnos éticos todos los sábados y domingos para contar con disponibilidad profesional todos los días de la semana. Esta organización interna iba en línea con los sistemas de compensación y recuperación de horas que establecieron con su empleador y destacan que esto ha permitido dar continuidad a procesos que se veían interrumpidos por falta de profesionales, tales como intervenciones familiares que se adaptan para aquellas personas que trabajan durante la semana o que sólo tienen disponibilidad los días domingos, desarrollo de talleres y otras actividades.

**xiii) Casa para funcionarios(as)**

Durante el recorrido por las inmediaciones del lugar, fue posible reconocer una casa específica, la que, según la información proporcionada por los profesionales, se mantenía a disposición de los y las trabajadores/as que deben cumplir turnos de 12 horas y que, para favorecer un adecuado descanso y evitar traslados extensos hacia otras localidades, se mantenía a disposición para uso diario y pernoctación. Para evitar que su descanso sea interrumpido, se ha dado la información a los/as niños, niñas y adolescentes de no visitar esta casa en particular.

**xiv) Nuevas dependencias para el equipo técnico**

Durante el desarrollo de la visita, se apreció que 1 de las casas se encontraba en remodelación y según los profesionales, estas mejoras se solicitaron con la finalidad de contar con un espacio mucho más apropiado para las intervenciones individuales y familiares. Esto permitiría, además, facilitar la interacción del equipo técnico para una correcta comunicación efectiva y oportuna sobre los procesos de los/as niños, niñas y adolescentes.

**xv) Mesa de trabajo con el Poder Judicial**

Se identificó como una buena práctica del equipo de profesionales interventores, la generación de espacios para el análisis de situaciones críticas con el Poder Judicial, situación que

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



les habría permitido anticipar escenarios complejos y tomar decisiones que fueran en directa relación con el interés superior de cada niño, niña y adolescente vigente en ambas Residencias.

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

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

#### i) **Deficiencias en mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes en la Residencia**

Si bien, durante la realización de la visita se pudo dar cuenta de que en todas las casas existía un buzón de sugerencias y reclamos propuesto por el Servicio de Protección Especializada, este es administrado y revisado 1 vez al mes por este mismo Servicio. En entrevista con adolescentes, estos mencionaron que les gustaría poder tener otro canal o mecanismo formal por el cual poder dar a conocer sus opiniones y sugerencias, el cual sea formal, conocido por todos/as, y de fácil acceso tanto para que los niños, niñas o

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



adolescentes puedan acceder a él, como para que los funcionarios de la Residencia puedan revisarlo de manera periódica.

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

- **Generar, en el corto plazo, otro mecanismo formal de comunicación por el cual los niños, niñas y adolescentes puedan comunicar sus sugerencias, reclamos o quejas, que sea revisado de manera periódica por personal de la Residencia, y se establezca una comunicación respecto de sus resultados** Generar, en el corto plazo, otro mecanismo formal de comunicación por el cual los niños, niñas y adolescentes puedan comunicar sus sugerencias, reclamos o quejas, que sea revisado de manera periódica por personal de la residencia, y se establezca una comunicación respecto de sus resultados

### **ii) Inadecuada mantención, habilitación y equipamiento de espacios**

Durante la visita, se pudo constatar que, si bien, las casas donde habitan los niños, niñas y adolescentes se encuentran en muy buen estado, existen leves diferencias entre estas, por ejemplo, hay casas que tienen una sala de estar en el 2do piso completamente equipada, con escritorios y espacios para que los niños, niñas y adolescentes realicen actividades de recreación, y en otras casas, ese mismo espacio en el 2do piso no cuenta con nada, está completamente vacío.

Por otro lado, durante el recorrido, se pudo constatar que en la casa N°2 y N°3 hace falta reparar el desagüe de uno de los baños y lavadoras del primer piso, además de equipar las salas ubicadas en el 2do piso de cada una de las casas. En la casa N°4, hay que reparar el desagüe de un WC y realizar reparaciones menores en la puerta y muebles de la cocina. En la casa N°5, se deben realizar reparaciones menores en los muebles de la cocina.

Además, en conversaciones con algunos adolescentes que se ofrecieron para ser entrevistados, estos mencionaron que existen diferencias en cuanto a la calefacción de las piezas, siendo algunas de estas muy heladas en el invierno, y muy calurosas en el verano, en cambio, otras de las piezas tienen una buena calefacción y acondicionamiento durante todo el año.

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

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



- Generar, al corto plazo, un plan de mantención y reparación de los elementos detallados en el presente nudo, promoviendo un acceso igualitario a todas las condiciones de habitabilidad que permitan un completo desarrollo de los niño, niñas y adolescentes.
- iii) **Falta de claridad y precisión en la dirección de ubicación de las Residencias en canales oficiales**

Si bien la residencia se encontraba ubicada en un buen sector, y tenía buena accesibilidad y conectividad, contando con transporte público a pocos metros de la entrada de esta, la dirección proporcionada tanto en la página web del Organismo Colaborador Acreditado (<https://www.aldeasinfantilessos.cl/>) como en la Oferta Programática publicada por el Servicio de Protección Especializada, es poco clara y precisa. Ambas residencias se encuentran en la misma dirección, y están ubicadas en un pasaje que lleva el nombre de Aldeas SOS, sin embargo, la dirección oficial disponible al público es “Salida Sur S/N”. En ese sentido, al momento de la visita, el equipo visitante tuvo que consultar a vecinos del sector sobre cómo llegar a la Residencia, debido a la imprecisión de la dirección que se encontraba disponible. En ese sentido, al momento de la visita, el equipo visitante tuvo que consultar a vecinos del sector sobre cómo llegar a la residencia, debido a la imprecisión de la dirección que se encontraba disponible.

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.

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

- Actualizar, en el corto plazo, la información sobre la ubicación contenida en la página web oficial de Aldeas Infantiles S.O.S Chile, asegurando que todos los proyectos cuenten con una dirección completa y fidedigna.



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

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

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

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, adicionales a las recomendaciones entregadas mediante la remisión del presente informe a los órganos correspondientes, y su respectivo seguimiento.

**ECC y MJMF**

*Fecha de elaboración del informe: septiembre de 2023*