



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Piukeyén
Fecha de la visita:	26 de septiembre 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.....	5
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	8
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	14
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	15

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas¹.

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas 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

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 Piukeyén, ubicada en la ciudad de Concepción, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior².

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

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca

encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

² Ley N° 21.067, artículo 2.

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



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

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

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Piukeyén
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Reñma
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (REM/PER)
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes de 6 a 12 años, 11 meses y 29 días
Director(a):	Macarena Fernández

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

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

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

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

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



4. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Piukeyén fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue reactiva en razón de graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento, principalmente, relativos a las precarias condiciones de vida y vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes, durante la administración del organismo colaborador anterior, cuando el establecimiento era la Residencia “Bernardita Serrano” a cargo de la Corporación Ayuda y Protege al Niño, Niña y Adolescente. Cabe señalar que la Residencia Bernardita Serrano funcionó hasta mayo del 2023, momento en el cual pasa a estar a cargo del organismo colaborador Fundación Reñma, actual administrador de la Residencia Piukeyén.

En este contexto, se decide realizar una visita presencial, el día 26 de septiembre de 2023, para conocer en mayor profundidad los hechos ocurridos anteriormente, sus efectos en los niños, niñas y adolescentes, y observar las medidas implementadas por el actual organismo colaborador para subsanar las problemáticas presentes durante el periodo de la Residencia Bernardita Serrano.

5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _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, individualizados en el cuadro a continuación.

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



Profesional encargado/a:	Sofía Stutzin, Sede Central
Profesional 2:	María Jesús Maturana, Sede Central
Profesional 3:	Raquel Quijada, Sede Regional Biobío
Profesional 4	Sindy Salazar, Sede Regional Biobío
Profesional externo:	No aplica

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños, niñas y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora y jefe técnico de la Residencia y, en paralelo, 2 entrevistas y 2 cuestionarios a niños, niñas y adolescentes y 7 cuestionarios a 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 26 niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 20 estaban presentes en el establecimiento al momento de la visita.

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. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

En primer lugar, se destaca la **buena disposición** que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante la visita, incluyendo a la Directora, jefe técnico, coordinadora, educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria (duplas psicosociales, personal de salud, cocina aseo, etc.), quienes mostraron al equipo visitante, con amabilidad, sus espacios de trabajo y sus quehaceres cotidianos. A su vez, participaron con apertura en las entrevistas y conversaciones sostenidas, y en los cuestionarios realizados.



ii. **Compromiso del personal de la Residencia**

Es fundamental destacar el gran compromiso de los(as) funcionarios(as) y su esfuerzo permanente, pese a enfrentar, en los últimos meses, diversas dificultades, al asumir la administración de una residencia que mantenía gravísimas problemáticas con el organismo colaborador anterior, y que habían afectado profundamente a los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se valora la **dedicación y compromiso con las labores que realizan diariamente con los niños, niñas y adolescentes, así como flexibilidad y adaptación** para abordar las contingencias que se han ido presentando en este crítico contexto de traspaso y cambio de organismo a cargo. Junto a lo anterior, el personal mostró constantemente un **trato amable, afectuoso y respetuoso hacia los niños, niñas y adolescente**. Cabe señalar que tanto la dirección como los propios niños, niñas y adolescentes destacaron positivamente la dedicación, disposición y motivación del equipo de trabajo, así como los esfuerzos de mejora continua en la Residencia.

iii. **Formación inicial del equipo de educadores(as) de trato directo**

Resalta positivamente que gran parte del equipo de educadores(as) de trato directo poseían **formación inicial técnica o profesional**, lo que es sumamente relevante atendiendo la especialización que requiere trabajar con niños, niñas y adolescentes que han sido separados de sus familias, que presentan largas y complejas trayectorias de vulneración a sus derechos y trauma complejo, y que requieren cuidados y atenciones personalizadas, conforme a sus características y necesidades.

iv. **Vinculación con el medio**

El personal detectó que, con el organismo colaborador anterior, los niños, niñas y adolescentes mantenían muy pocas actividades recreativas, por lo que, en los meses de funcionamiento de la Residencia, han realizado un esfuerzo importante por generar una diversa oferta de actividades deportivas, sociales y recreativas, incluyendo talleres de taekwondo, calistenia, canotaje, fútbol, salidas a parques, al cine, a la playa, a la nieve, entre otras.

v. **Participación formal de niños, niñas y adolescentes**

Una práctica muy positiva es la realización de asambleas mensuales por parte de los niños, niñas y adolescentes. En estas, discuten temáticas que son de su relevancia, comparten inquietudes, proponen sugerencias y toman decisiones, lo que queda en acta. Al respecto, la generación y mantención permanente de estas instancias es esencial, ya que su participación formal e incidente no es solo un derecho de ellos y ellas, en sí mismo, sino también es necesario para el goce y ejercicio de sus demás derechos.



vi. Tutores de referencia

La Residencia cuenta con tutores de referencia para cada niño, niña y adolescente, los que han sido determinados conforme a la afinidad y vinculación natural que se ha construido entre el personal y los niños, niñas y adolescentes. Esto les permite tener figuras significativas en su vida cotidiana, con las cuales mantienen una relación más estrecha, siendo adultos de confianza que otorgan un cuidado y atención más estable y personalizado. Cabe señalar que los niños, niñas y adolescentes, en las entrevistas y cuestionarios aplicados, identifican plenamente a estas figuras, las cuales destacan positivamente en sus relatos.

Al respecto, cabe agregar también que el organismo colaborador realizó un esfuerzo por mantener parte del personal de trato directo de la Residencia anterior, de modo de dar mayor continuidad en los cuidados de los niños, niñas y adolescentes. Esto cobra especial relevancia atendiendo que el personal releva que el proceso de traspaso entre el organismo previo y el actual se realizó de manera inadecuada, fue extremadamente drástico y sin preparación, lo que afectó significativamente a los niños, niñas y adolescentes, quienes vivieron un nuevo “abandono” en sus vidas, por lo cual se ha requerido un trabajo permanente por parte del personal nuevo para poder construir vínculos y recuperar su confianza.

vii. Mantención de grupos de hermanos(as)

La Residencia cuenta con 4 grupos de hermanos en la Residencia, lo que incluso ha implicado mantener a niños, niñas y adolescentes que no corresponden al rango etario definido por las orientaciones técnicas del proyecto. Esto se valora positivamente en cuanto el derecho a vivir en familia también refiere a la posibilidad de resguardar y conservar las relaciones fraternas, siendo este un principio central a la hora de determinar la necesidad de cuidado alternativo de hermanos(as), priorizando mantenerlos juntos(as). En ese sentido, se visualizó que algunos hermanos, además, mantenían piezas juntos, y, en las conversaciones sostenidas con ellos(as), hacían constante referencia a sus hermanos(as), reflejando lo significativo que estos(as) son en sus vidas.

viii. Trabajo con familias y figuras significativas

El personal destaca, con preocupación, el poco trabajo con las familias que realizaba el anterior organismo colaborador, lo que se visualizada, entre otras cosas, en que solo 3 niños, niñas y adolescentes eran visitados. En la actualidad, han retomado el trabajo de despeje y revinculación familiar, que es esencial en las medidas de cuidado alternativo, lo que les ha permitido aumentar en algunos meses a 8 el número de niños, niñas y adolescentes que reciben visitas. Así también, prestan apoyo económico a las familias que tienen limitaciones de este tipo para trasladarse a la Residencia, favorecen que las familias participen en instancias de celebración

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



en la Residencia, así como también la salida durante fines de semana de los niños, niñas y adolescentes, siempre que es posible.

ix. Tenencia de mascotas

En la Residencia hay un perro y dos gatos, los que son visualizados por los niños, niñas y adolescentes como sus mascotas, con quienes juegan y comparten durante el día, y se responsabilizan también por sus cuidados permanentes. En este sentido, se valora la apertura y flexibilidad de la Residencia de permitir que los niños, niñas y adolescentes mantengan animales, construyendo con estos vínculos que son fundamentales y benefician directamente su desarrollo integral y recuperación.

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. Deficiente infraestructura y equipamiento de la Residencia

Uno de los principales problemas de la Residencia es la deficiente y precaria infraestructura y equipamiento que afecta tanto a los niños, niñas y adolescentes como al personal (ver Anexo con fotografías). La vivienda presenta problemas estructurales (diversos puntos ciegos, pisos, muros, techos en mal estado, entre otros) que requieren de urgente arreglo y remodelación. Asimismo, el mobiliario se encuentra significativamente deteriorado y no existen áreas verdes adecuadas para la recreación y esparcimiento. Junto a lo anterior, los espacios no están adecuadamente utilizados y alguno de estos son extremadamente reducidos para su uso, como la oficina del equipo directivo y psicosocial y las habitaciones de los niños, niñas y adolescentes, la mayoría de las cuales se comparten entre 3 y 5. Más aún, no hay espacios adecuados en tamaño y equipamiento para los procesos de intervención, visitas, y estudio.

A su vez, hay problemas en la mantención de la vivienda, la que presenta problemas en los baños (tanto en el baño de hombres como de mujeres hay un lavamanos fuera de funcionamiento y una ducha sin cabezal, además de hongos en el techo), hay puertas y vidrios rotos, todas las cómodas de los niños, niñas y adolescentes están en mal estado, al igual que algunas camas, basura y escombros en el patio, juegos en mal estado, la caldera está fuera de funcionamiento por lo que no se pueden usar los radiadores, graves filtraciones de agua en el techo de algunas habitaciones, entre otros aspectos.

Cabe señalar que estos problemas han estado presentes desde el organismo colaborador anterior, pero no fueron subsanados en su momento, sino, por el contrario, se agudizaron con el tiempo, llegando al grado de precariedad que se presenta en la actualidad. No obstante, el organismo colaborador que está actualmente indicó que presentó un proyecto de emergencia al Servicio de Protección Especializada, con recomendaciones levantadas por un arquitecto que está realizando los planos de la vivienda, a modo de efectuar las reformas que se requieren. Con posterioridad a la visita, se remitió dicho proyecto, con todas las actividades comprometidas y grado de avance a la fecha, estando la mayoría ya cumplidas. No obstante, en dicho proyecto, no se contemplaba el arreglo y/o cambio de mobiliario de las habitaciones y áreas comunes de la Residencia, ni tampoco la mejora sustantiva de los patios, sino solamente el aseo general de estos.

Al respecto, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante, Directrices), los niños, niñas y adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad⁸ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el

⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

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



desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención⁹. En este sentido, se debe garantizar que el inmueble cuente 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 los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus características y necesidades.

Por lo anterior, se recomienda, a la Residencia:

- **Incorporar, al corto plazo, dentro de un próximo Proyecto de Emergencia, la reparación y/o compra de mobiliario para las habitaciones y espacios comunes de la Residencia, incluyendo camas, colchones, cómodas, veladores, closets, sillas, mesa de comedor, entre otros.**
- **Redistribuir, al corto plazo, los espacios de la Residencia, habilitando nuevas habitaciones y salas que permitan descomprimir la cantidad de niños, niñas y adolescentes y de personal que comparten actualmente un mismo espacio.**

ii. Irregularidades del organismo colaborador anterior

Junto a las graves deficiencias en materia de infraestructura y equipamiento, existieron diversas irregularidades durante la administración del antiguo organismo colaborador (Corporación Ayuda y Protege al Niño, Niña y Adolescente), que afectaron a la entonces Residencia “Bernardita Serrano”. Algunas de estas irregularidades fueron levantadas en la última visita realizada por el Tribunal de Familia a dicha Residencia, en octubre de 2022, así como por la Diputada Malene Perez, quién ofició al respecto al entonces Ministro de Desarrollo Social y Familia Giorgio Jackson, en julio de 2023.

Igualmente, durante la visita se tomó conocimiento de gravísimas situaciones que habrían ocurrido cuando la Residencia era “Bernardita Serrano”, entre las cuales cabe destacar el hecho de que la anterior dirección de la Residencia habría informado a al menos 3 familias que sus hijos(as) habían sido declarados susceptibles de adopción, no siento este el caso, e interrumpiendo con ello el contacto y la revinculación familiar. Junto a lo anterior, el nuevo equipo a cargo de la Residencia Piukeyén se habría encontrado, al tomar el proyecto, con una serie de registros faltantes, incluyendo carpetas individuales de los niños, niñas y adolescentes, así como carpetas no actualizadas, desaparición del libro de novedades y otros documentos administrativos, ausencia de procesos diagnósticos e interventivos, e insuficiente trabajo con las

⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

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



familias, entre otros aspectos. Todo lo anterior significó un gran perjuicio en los niños, niñas y adolescentes y en sus procesos de recuperación.

Más aún, el equipo actual declaró que el traspaso de organismos colaboradores y proyectos residenciales se llevó a cabo inadecuadamente, de manera extremadamente drástica, lo que también impactó negativamente a los niños, niñas y adolescentes. Al respecto, señalan que el traspaso se realizó dentro de un día, sin haber preparado previamente a los niños, niñas y adolescentes, por lo que el nuevo equipo tuvo que realizar un trabajo especialmente arduo para vincularse con ellos(as), considerando que existía gran desconfianza y malestar por parte de los niños, niñas y adolescentes con el abrupto cambio.

Por lo anterior, se solicita, a la Residencia:

- **Informar, con urgencia, si en la actualidad todos los niños, niñas y adolescentes de la Residencia cuentan con sus diagnósticos de ingreso, con sus planes de intervención individual y con sus carpetas individuales completas y actualizadas.**

Se solicita, al Servicio de Protección Especializada Nacional:

- **Informar, con urgencia, si la Corporación Ayuda y Protege al Niño, Niña y Adolescente continúa siendo un organismo colaborador acreditado del Servicio y, de ser el caso, los proyectos residenciales que mantiene vigentes a la fecha.**

iii. Inadecuada supervisión externa de la Residencia Bernardita Serrano

Pese a las gravísimas falencias en el funcionamiento de la Residencia Bernardita Serrano, algunas de las cuales fueron incluso consignadas en las fichas de supervisión realizadas tanto por el Tribunal de Familia como por el Servicio de Protección Especializada, los diversos nudos no solo se mantuvieron en el tiempo, sino que incluso se agudizaron, poniendo en riesgo a los niños, niñas y adolescentes, y afectándoles seriamente. Lo anterior da cuenta de significativos problemas a la hora de detectar y/o actuar oportunamente ante los nudos críticos de la Residencia, para su adecuada resolución.

En este sentido, cabe recordar el deber de supervisión que recae sobre los Tribunales de Familia y el Servicio de Protección Especializada, respecto a las residencias de protección del país, lo que es esencial para garantizar que estas funcionen adecuadamente, y cumplan con las orientaciones, normas y estándares que las rigen. La supervisión externa es un mecanismo clave

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



para la mejora continua, así como la detección e interrupción oportuna de cualquier vulneración de derechos que pudiera afectar a los niños, niñas y adolescentes y al personal.

Se solicita, al Servicio de Protección Especializada Región Biobío:

- **Remitir, con urgencia, el Plan de Mejora de la Residencia, con su estado de avance y cumplimiento a la fecha, indicando fecha de inicio y término.**

iv. Alta rotación de personal

La Fundación Reñma inició el proyecto de la Residencia Piukeyén con un equipo totalmente nuevo, el cual ha mantenido estabilidad en cuanto al equipo directivo y psicosocial. No obstante, han tenido una alta rotación de educadores(as) de trato directo, principalmente por renunciadas, las que fueron alrededor de 12 en los primeros meses de funcionamiento. Esto lo atribuyen al mal estado en el cual recibieron la Residencia, y el consecuente daño en los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, indicaron que el organismo colaborador anterior había realizado muy poco trabajo interventivo con ellos(as) y habrían ocurrido situaciones de vulneración de derechos en la Residencia, por lo cual, cuando conocieron a los niños, niñas y adolescentes, estos vivían frecuentes desajustes emocionales y conductuales, lo que habría sido muy difícil de manejar para los(as) educadores(as) de trato directo.

Si bien la Fundación ha procurado mantener, en los pocos meses que llevan de funcionamiento, las instancias correspondientes de capacitación y formación continua, y de cuidado de equipos, es fundamental avanzar en fortalecer ambas, de modo que el personal cuente con todos los conocimientos y herramientas para ejercer adecuadamente su labor, así como para evitar el desgaste y el burnout, que se relacionan directamente con el ausentismo y la rotación laboral.

Por lo anterior, se recomienda, a la Residencia:

- **Aumentar, con urgencia, las instancias de cuidado de equipos que, hasta la fecha, se realizan semestralmente, de modo de contar con, al menos, instancias trimestrales.**

Se solicita, al Servicio de Protección Especializada Región Biobío,

- **Realizar, al corto plazo, una transferencia técnica a los(as) educadores(as) de trato directo de la Residencia sobre actuación ante situaciones críticas y de desajuste**



emocional y conductual de niños, niñas y adolescentes, con especial foco en el cuidado del personal, prevención del estrés laboral y del síndrome de burnout.

v. Ausencia de canales formales suficientes para participación de niños, niñas y adolescentes

Si bien la Residencia cuenta con asambleas mensuales de niños, niñas y adolescentes, en las cuales se levanta su opinión y se deja registro de los comentado y comprometido en acta, no existen otros canales formales y seguros para la presentación de quejas y denuncias, como buzón o libro de sugerencias.

Es preciso señalar que la participación de los niños, niñas y adolescentes en las decisiones que les afectan es un derecho consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas¹⁰ (en adelante Convención) y un principio general de la misma. Este derecho implica que los niños, niñas y adolescentes deben tener la oportunidad de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, y que sus opiniones deben ser tenidas en cuenta de manera adecuada y acorde a su edad y madurez. Es importante destacar que la participación, además de ser un derecho en sí mismo, es esencial para la efectivización de todos los demás derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes.

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

Por lo anterior, se recomienda, a la Residencia:

- **Implementar, al corto plazo, canales formales y seguros para la presentación de sugerencias, quejas y denuncias por parte de los niños, niñas y adolescentes, que sean sencillos y comprensibles, adaptados a su edad y características. Como mínimo, incorporar un buzón y/o libro, así como un protocolo de uso y revisión del(los) mismo(s).**

vi. NNA sin contacto frecuente con curador

¹⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño, artículo 12.

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



Todos los niños, niñas y adolescentes de la Residencia tenían un curador(a) designado del Programa Mi Abogado, no obstante, según se indicó, muchos no mantenían contacto regular con este y no eran visitados con la frecuencia mínima exigida.

Cabe recordar que el acceso a la justicia es, en sí mismo, un derecho humano de niños, niñas y adolescentes, a la vez que permite la realización y efectivización de sus demás derechos, incluyendo a ser escuchados y a participar en las decisiones que les afectan. En esto, un componente esencial es garantizarles representación jurídica siempre que la requieran¹¹. Al respecto, el Comité de los Derechos del Niño, en su Observación General N° 14, indica que:

[...] el niño necesitará representación letrada adecuada cuando los tribunales y órganos equivalentes hayan de evaluar y determinar oficialmente su interés superior. En particular, cuando se someta a un niño a un procedimiento judicial o administrativo que conlleve la determinación de su interés superior, el niño debe disponer de representación letrada, además de un curador o representante de su opinión, cuando pueda haber un conflicto entre las partes de la decisión¹²

Conforme a lo anterior, la Ley de Garantías y Protección Integral¹³ reconoce y asegura a todos los niños, niñas y adolescentes su derecho a contar con una defensa jurídica letrada, especializada y autónoma, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye, necesariamente, la participación informada y activa del niño, niña y adolescente a lo largo de todo el proceso, en función de su edad y madurez¹⁴.

Por lo anterior, se recomienda, Al Programa Mi Abogado Región Biobío:

- **Instruir, con urgencia, a todos(as) los curadores(as) que tengan la curaduría de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Piukeyén, que ejerzan su rol conforme a las normas y estándares nacionales e internacionales aplicables, garantizando su participación informada y activa en el proceso. Para ello, se debe asegurar, entre otras cosas, que los(as) curadores(as) realicen visitas presenciales y mantengan contacto frecuente -a lo menos mensual-, con sus representados.**

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

¹¹ Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual 2021. Capítulo 5: De la representación jurídica a la defensa especializada de niños, niñas y adolescentes.

¹² Comité de los Derechos del Niño. (2013). Observación General N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), párrafo 96.

¹³ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 50.

¹⁴ Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual 2021. Capítulo 5: De la representación jurídica a la defensa especializada de niños, niñas y adolescentes.

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



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 y/o solicitudes precedentes.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

SSV

Fecha de elaboración del informe: diciembre, 2023