



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Sol de Mañana
Fecha de la visita:	27 de abril de 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	4
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	4
7. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	5
8. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	19
10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	19

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 su sentido amplio¹.

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 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).



Para cumplir con sus diversas funciones y facultades a este respecto, 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”), cuyo propósito es consolidarse como un sistema permanente, integral y efectivo para conocer sus condiciones de vida y de cuidado, y velar por su bienestar integral y el pleno ejercicio, goce y protección de sus derechos, de acuerdo 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 Residencia s 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 **Residencia Sol de Mañana**, ubicada en la comuna de **Illapel**, Región de Coquimbo, particularmente de las **fortalezas observadas, vulneraciones de derechos de haber sido detectadas y nudos críticos identificados. Además, debido a estos últimos, se presentan recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

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

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

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los

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



Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes²; 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 derechos³; 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 adolescentes⁴; 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 libertad⁵; 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 competencia⁶.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Sol de Mañana
Nombre de la institución a cargo:	ASOEM Asociación emprendimiento del desarrollo social y laboral
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	REM PER (Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención Residencia I).
Población destinataria:	Niños de 6 a 12 años
Director(a):	Karina González Peña

4. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Sol de Mañana del Organismo Colaborador Asociación emprendimiento del desarrollo social y laboral (ASOEM) fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y se enmarcó dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos.

Es importante señalar que previamente, durante el periodo de pandemia por COVID-19, específicamente en el mes de julio del año 2020, la Defensoría de la Niñez había realizado una

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

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

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

⁵ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



primera visita reactiva al mismo lugar, sin embargo, este proyecto era ejecutado en ese entonces por la Gobernación Presidencial Provincial de Choapa, organismo al que se realizaron las recomendaciones correspondientes. Según los antecedentes previos a la visita, el nuevo organismo colaborador habría comenzado su ejecución desde el mes de marzo de 2023, siendo este, un continuador de los servicios otorgados previamente por la Gobernación Provincial de Choapa, utilizando incluso, las mismas dependencias. La visita se realizó de manera presencial, el día 27 de abril del presente año.

5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

De acuerdo con el 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 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.

Profesional encargado/a:	Estephanie Cruz Catalán, Trabajadora Social, Sede Central
Profesional 2:	María Jesús Maturana Figueras, Abogada, Sede Central
Profesional 3:	Pilar Medina Bustamante, Abogada, Coordinadora Sede Regional Coquimbo
Profesional 4	Juana Moreno Martín, Trabajadora Social, Sede Regional Coquimbo

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA



El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: primeramente, un recorrido por las instalaciones, a fin de observar la infraestructura y equipamiento de la Residencia. En este recorrido se aplicaron 4 fichas de observación del entorno, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y adolescentes presentes, la cual se realizó en compañía de Educadoras de trato directo y profesionales presentes.

Posteriormente, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez aplicó dos encuestas y 6 entrevistas a funcionarios(as), además de dos entrevistas a niños y adolescentes. Adicionalmente, se le solicitó información por correo electrónico para verificar y/o complementar los aspectos abordados durante la entrevista.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 14 niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los/as cuales 13 estaban presentes y 1 en acercamiento familiar. Es posible, además, considerar que durante el desarrollo de la visita fue posible apreciar el retorno de los niños y niñas desde sus escuelas, siendo esta la posibilidad de observar distintas interacciones que involucraron la dinámica entre pares, así como aquella con las cuidadoras.

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. Vinculación de las cuidadoras con los niños, niñas y adolescentes

Durante el desarrollo de la visita fue posible reconocer parte de la rutina diaria al interior de la Residencia, así como observar algunos aspectos de la vida cotidiana como el retorno de clases y preparación para la alimentación, los que permitieron observar la existencia de un buen trato y disponibilidad por parte de las cuidadoras hacia los niños, niñas y adolescentes, situación que resulta ser un factor protector en entornos de cuidado alternativo.

ii. Interacción positiva entre niños, niñas y adolescentes

Durante el periodo de desarrollo de la visita, fue posible observar la interacción entre los niños, niñas y adolescentes presentes en el lugar, destacando positivamente el estilo de comunicación que han establecido entre los mismos, siendo esto un aspecto a destacar, toda vez que se observó una forma de interacción basada en el respeto y buen trato que favorece el desarrollo de un entorno familiar y, con características que les permitirían resolver ciertos conflictos de la vida cotidiana de maneras no violentas, esto según lo observado por las profesionales en el tiempo que transcurrió la visita.



iii. Vinculación de la Residencia con espacios comunitarios y actividades recreativas de los niños, niñas y adolescentes

Durante el desarrollo de la entrevista de profundización con el equipo directivo de la Residencia, fue posible reconocer el trabajo por vincular a los niños, niñas y adolescentes a actividades recreativas comunitarias fuera y dentro del lugar. Esto ha permitido mayores oportunidades de participación de los niños, niñas y adolescentes, quienes pueden compartir experiencias recreativas que además desarrollan habilidades y destrezas individuales, promoviendo también un vínculo afectivo positivo a través de experiencias saludables y bien tratantes. En este sentido, se destacan actividades de conmemoración de fechas relevantes, celebración individual de cumpleaños, asistencia a lugares de alta concurrencia según estaciones del año y la posibilidad de personalizar cada instancia según las características y necesidades de cada niño, niña y adolescente (rutinas para días de cumpleaños).

Es importante instar a la Dirección de la Residencia a mantener estas acciones comunitarias que han permitido la vinculación los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, a diferentes actividades que les han otorgado experiencias significativas. Se destaca la participación de 4 niños y niñas en eventos artísticos comunales, participación en actividades religiosas y deportivas.

iv. Espacio físico disponible para el cuidado de los niños, niñas y adolescentes

En relación con el espacio físico donde se asienta la Residencia, es importante destacar que. el lugar, cuenta con diversas oportunidades respecto a las dimensiones, extensión y amplitud, donde sería posible contar con un lugar con capacidad de responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que viven en dicho espacio. Sin embargo, esta fortaleza se ve disminuida al apreciar el estado de mantención y cuidado del lugar, el que requiere de diversas mejoras que se detallarán más adelante.

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.

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



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

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

i) Dificultades en el acceso, seguridad y protección de la Residencia

En relación con la visita realizada, es posible establecer que las dificultades respecto a la ubicación son evidentes y, a simple vista, resulta muy complejo el traslado desde la localidad más cercana, esto es, Illapel. Al ingresar a la Residencia, no existen mecanismos de identificación o registro de personas que ingresan o salen y se mantienen las puertas abiertas para el libre acceso del público. Durante la entrevista con educadoras de trato directo, se indicó que el lugar se ha tornado un sector de alto riesgo, donde han existido episodios de robos cercanos a la Residencia y conflictos en el mismo lugar. Esta preocupación es un tema permanente para las trabajadoras, quienes en su totalidad transmiten temor constante frente a las posibilidades de ser víctimas de robos u otros tipos de agresiones, manifestando su preocupación por los riesgos que esta situación podría implicar para los niños, niñas y adolescentes en relación al resguardo de su seguridad.

Surge como punto relevante, además del tema de la seguridad, las dificultades de acceso que implica la lejanía del lugar con los sectores donde se generan las atenciones médicas, escuelas, intervenciones de programas ambulatorios y otros servicios públicos que atienden a los niños,

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



niñas y adolescentes. Desde la Dirección se profundiza en el impacto negativo que esto ha generado en términos de accesibilidad oportuna a distintas prestaciones, donde, de ser necesario, deben organizarse como equipo para el traslado de los niños, niñas y adolescentes, siendo imposible incluirlos/as a todos/as.

En la actualidad la Residencia no cuenta con vehículo institucional y esto ha implicado diversas consecuencias en términos de conectividad. Esto además afecta a las familias de los niños, niñas y adolescentes, quienes deben transitar enormes distancias para desarrollar los procesos de vinculación, debiendo además asumir el alto costo económico que esto implica o, en ocasiones, restarse de este importante encuentro, al no contar con recursos económicos suficientes. Se debe considerar que existen familias que residen en Illapel, Coquimbo, Quillota y otros sectores lejanos.

Es sumamente necesario atender a las observaciones de seguridad y conectividad de la Residencia, toda vez que esto podría ser un factor que impacte negativamente en la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes, así como su capacidad de recibir todas las atenciones necesarias para asegurar el pleno goce de sus derechos a la educación, salud, recreación y, sobre todo, el derecho a vivir en familia. Según el escenario actual y desde el análisis que realizan las propias funcionarias, es necesario y urgente evaluar la ubicación de la Residencia y/o contar con un vehículo institucional que permita el traslado de todos los niños, niñas y adolescentes hacia sus respectivos colegios, centros de salud, programas, familias, etc. Así mismo, se releva la necesidad de desarrollar sistemas de seguridad que permitan convivir en tranquilidad y en un entorno seguro para los niños, niñas y adolescentes.

A la Residencia, se recomienda:

- Establecer, al corto plazo, un sistema de ingreso al recinto, que permita erradicar el libre acceso de personas ajenas al lugar, así como organizar y conocer la identidad de quienes sí puede acceder, estableciendo protocolos de registro para el resguardo y seguridad de los niños, niñas y adolescentes.

Al Organismo Colaborador Acreditado, se recomienda:

- Generar, al mediano plazo, una estrategia que permita disponer de recursos económicos suficientes para contar con un vehículo Institucional que responda a las necesidades de conexión y accesibilidad de los niños, niñas y adolescentes a todas las prestaciones que aseguren el pleno goce de sus derechos.



A su vez, al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Evaluar, al mediano plazo, la pertinencia en la ubicación de la Residencia, priorizando la necesidad de contar con un lugar que tenga accesibilidad a todas instituciones vinculadas al pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y que además integre la necesidad de los mismos, así como mantener una vinculación afectiva permanente con sus padres, madres, cuidadores y/o terceros significativos, lo que se impacta negativamente por la falta de acceso al lugar.

ii) Deficiencias relevantes en términos de infraestructura, mantenimiento y cuidado del espacio físico

Durante la visita, fue posible constatar una serie de deficiencias en materia de infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia, lo que, al ser consultado a la Dirección de esta, indicaron encontrarse en vías de desarrollo y proyecciones de mejoras, aludiendo a la falta de recursos económicos para ser subsanados. Frente a esto, es importante especificar y detallar las observaciones más relevantes, tales como:

Daño y deterioro estructural. En relación con esto, durante el recorrido inicial por la Residencia, fue posible observar que distintos espacios de uso común cuentan con un deterioro importante, evidenciándose, por ejemplo, paredes con perforaciones, baños con filtraciones de agua, techos con falta de sellado, puertas en mal estado, divisiones interiores precarias, las que se sostienen con un material poco apropiado para favorecer la individualidad e intimidad de los niños, niñas y adolescentes. A título de ejemplo, es posible indicar que, en el segundo piso, existe un espacio destinado para una adolescente, a propósito de la necesidad de un entorno mucho más personal, habiéndose realizado divisiones con frazadas y paneles provisorios que requieren ser revisados para otorgar un entorno con dignidad y centrado en las necesidades específicas según etapa del ciclo vital y características específicas.

Acumulación de ropa y otros materiales. Respecto a esta observación, durante el recorrido fue posible dar cuenta de distintos puntos de acumulación de materiales o desechos, los que podrían resultar poco favorables para otorgar un entorno familiar organizado, con adecuada higiene y que prevenga todo tipo de enfermedades o afectaciones de salud. En este sentido, es posible reconocer que, en varias partes de la casa, (balcón del segundo piso, patio trasero, bodega) se observaron grandes cantidades de juguetes sin uso o en calidad de desechos, así como



ropa, zapatos y otras prendas de vestuario que debían ser eliminadas por su estado, sin embargo, se mantenían en espacios comunes y de fácil acceso para los niños, niñas y adolescentes.

Falta de espacio físico según necesidades actuales. Respecto a lo observado, fue posible reconocer un déficit en términos de la existencia de espacios apropiados según las características de la Residencia y el número de niños, niñas y adolescentes vigentes. En este sentido, se indica que existen adaptaciones permanentes según los cambios en la organización interna del lugar, donde fue posible dar cuenta, por ejemplo, de la adaptación de una habitación para una adolescente, que anteriormente era utilizada por las educadoras de trato directo. Sin embargo, a raíz de la necesidad de espacio, la referida habitación debió ser adaptada en un lugar poco seguro (en conexión con la cocina) y en condiciones precarias (baño sin agua, sin ducha y en condiciones deficientes). Además de esto, preocupa enormemente la falta de espacios exclusivos para desarrollar distintas actividades relevantes en la vida y rutina de los niños, niñas y adolescentes, tales como: área para estudio y tareas escolares, área para favorecer procesos de vinculación familiar, área para el resguardo de insumos y atenciones de salud, área para atenciones individuales que promueva la confidencialidad de la información, oficinas apropiadas para el uso del equipo técnico, áreas verdes y espacios de juego y recreación de los niños, niñas y adolescentes.

Mantenimiento, cuidado e higiene del entorno. Con relación al espacio en su generalidad, es posible reconocer la falta de cuidado y/o mantenimiento en términos de higiene, los que pudieran afectar de alguna manera la integridad de los niños, niñas y adolescentes. Respecto a esto, es importante puntualizar la necesidad de mejorar la higiene y organización en espacios como baños, cocina y dormitorios, con la finalidad de aportar al pleno goce de los derechos fundamentales como el de vivir en un entorno sin riesgos y saludable, que propicie incluso las bases para el derecho a vida y salud.

Deterioro de enseres. Durante la observación, fue posible dar cuenta del mal estado de distintos muebles y artículos de uso diario para los niños, niñas y adolescentes, los que requieren ser cambiados y/o reparados, según cada necesidad, con la finalidad de aportar para la construcción de un entorno acogedor y con una línea de base acorde a lo que cada niño, niña y adolescente requiere para establecer las bases de un entorno familiar. En este sentido, se destaca el mal estado de los sillones del living, los que se encuentran inutilizables, las sillas del comedor y sector de ETD (algunas rotas), camas deterioradas y otros.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices de Naciones Unidas para las modalidades de cuidado alternativo, los niños, niñas y adolescentes (2010), estos(as) deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con



requisitos de salud y seguridad⁷ 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 Convención⁸. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial”⁹, 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.

A la Residencia, se recomienda:

- Evaluar, en el corto plazo, las condiciones de seguridad y prevención de riesgos del inmueble, y, en función del diagnóstico anterior, ejecutar las acciones y medidas necesarias para garantizar la seguridad de los niños y adolescentes y del personal.
- Generar, al corto plazo, una estrategia que le permita subsanar el daño estructural que implica un riesgo permanente para los niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, esto implica, reparar techos, paredes, suelos, baños, alcantarillas sin tapas adecuadas y las divisiones internas.
- Organizar, con urgencia, la forma de desechar el material acumulado en espacios comunes y que implica un riesgo para la seguridad y salud de los niños, niñas y adolescentes.
- Adaptar, con urgencia, los mecanismos internos de planificación para favorecer la existencia de un entorno Residencial que cuente con calidad apropiada en términos de higiene, organización y mantención.
- Gestionar, con urgencia, los recursos necesarios para el cambio y/o mantención de los enseres que se encuentran con un alto deterioro, facilitando el cambio de sillones, sillas en mal estado y camas deterioradas.
- Planificar y organizar, a mediano plazo, una estrategia que permita contar con espacios apropiados según las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, con la finalidad de otorgar un lugar apropiado para estudio, intervenciones familiares, trabajo administrativo del equipo técnico y proceso individuales.

⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

⁹ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial.



A su vez, al Organismo Colaborador, se solicita:

- Informar, en el corto plazo, la forma de gestión de recursos y planificación de las mejoras estructurales y de mantención, considerando que durante visita se indicó que estos cambios se encontraban en su etapa de gestión de recursos con la Dirección del Organismo Colaborador.

A su vez, al Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Supervisar, monitorear e informar, al corto plazo, los resultados de las gestiones realizadas por el Organismo Colaborador Acreditado para concretar todas las mejoras estructurales levantadas.

iii) Falta de capacitación del equipo

De acuerdo con la entrevista sostenida con la Dirección de la Residencia y, según los documentos recepcionados, es posible establecer que no existe en la actualidad un plan de capacitación que implique el abordaje de temáticas relevantes para la niñez y adolescencia, siendo potenciadas otras áreas más administrativas u operativas.

Resulta fundamental destacar la importancia de que las funcionarias cuenten con programas de capacitación y formación continua, que les permitan adquirir, profundizar y actualizar sus conocimientos generales y específicos, así como desarrollar las herramientas y competencias necesarias para brindar el apoyo, acompañamiento y atención adecuada a los niños y adolescentes, según lo requieran. Contar con personal calificado y capacitado es esencial para intervenir de manera adecuada con población infanto-adolescente, especialmente cuando se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, debido a su etapa del desarrollo, sumado a la ausencia de cuidado familiar y a trayectorias de vida marcadas por diversas vulneraciones de derechos.

En este sentido, es imprescindible abordar temáticas relacionadas con el desarrollo infanto-adolescente, trauma y vulneraciones de derechos, para que todas las funcionarias tengan los conocimientos y herramientas necesarios para identificar, anticiparse y responder adecuadamente a las diversas necesidades de los niños y adolescentes bajo su cuidado.



Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño¹⁰ y las Directrices de Naciones Unidas (2010)¹¹, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado Residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. En tal sentido el Comité de los Derechos del Niño releva en su la Observación General N°20 (2016), sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, que los Estados Partes deben *“Impartir capacitación sobre la Convención y sus obligaciones conexas a todos los profesionales que trabajen con y para los adolescentes, en particular sobre las competencias necesarias para trabajar con estos de modo conforme a su desarrollo evolutivo.”*¹²

A la Residencia, se recomienda:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

A la Residencia, se solicita:

- Remitir documento final que contenga el plan semestral o anual de capacitación y formación continua dirigido a todo el personal de la Residencia, estableciendo fechas y/o proyecciones de ejecución.

iv) Falta de instancias de cuidado de equipo

Respecto de las instancias de cuidado de equipo, en entrevista a la Directora de la Residencia, ésta indica que, hasta la fecha no han tenido la oportunidad de tener instancias que promuevan el cuidado de equipo y, según es de su conocimiento, la Institución mantendría una planificación que implica el desarrollo de 2 actividades al año. Frente a esto, resulta complejo comprender que dentro de las actividades regulares no exista una valoración primordial para

¹⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

¹¹ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

¹² Comité de los Derechos del Niño (2016) Observación general núm. 20 sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia. Pág. 10.



atender el desgaste profesional y las necesidades que pueden surgir desde la interacción diaria con niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencia *REM-PER* señalan que cada organismo colaborador debe asegurar *“políticas de cuidado de equipo que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren”*.¹³ Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

A la Residencia, se solicita:

- Remitir documento final que contenga el plan semestral o anual de cuidado de equipos dirigido a todo el personal de la Residencia, estableciendo fechas y/o proyecciones de ejecución.

v) Disminución significativa en la dotación de personal y procesos de inducción inicial

Con relación a la dotación del equipo, surgió desde la Dirección una preocupación importante sobre aquellos cargos que no se han provisionado y que de alguna manera generan un perjuicio hacia las atenciones diarias de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se indicó que la Residencia no contaba con profesional psicóloga/o, manipulador/a de alimentos, personal de aseo para los fines de semana y TENS, para la ejecución específica del Programa Especial de Salud. Así también, se indicó que, durante la semana en curso, se habrían integrado nuevos miembros al equipo, esto con la finalidad de contar con toda la dotación que requiere la cantidad de niños, niñas y adolescentes vigente.

¹³ SPE Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros Residencia les modalidad Residencia s de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención Residencia I (REM/PER)

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



Es por lo anterior, que existen procesos que deben ajustarse según las urgencias que van existiendo, así como la priorización de las necesidades de cada niño, niña y adolescente. En este sentido, surge la premura de contar con la dotación total que corresponde según plazas convenidas, esto con la finalidad de que cada niño, niña y adolescente cuente con las prestaciones profesionales apropiadas según sus características, así como asegurar una especialidad en el cuidado médico (en el caso del programa PES) y una atención oportuna que vaya en línea con la individualidad y especialidad.

En línea con lo anterior, se levantó desde las funcionarias entrevistadas, la precarización respecto de los procesos de inducción laboral que implican la llegada de nuevos miembros al equipo, destacando que no existirían mecanismos de inducción clarificadores en términos de funciones, manejo de situaciones de crisis de niños, niñas y adolescentes o estrategias para brindar una primera acogida en casos de situaciones de desborde emocional. Esto implica un factor de riesgo importante, debido a que se debe contar con una especialización en el cuidado de niños, niñas y adolescentes con historias de cronificación de situaciones de vulneración, siendo necesario contar con un proceso de adaptación y preparación para el manejo de estas situaciones, de cualquier profesional/técnico que comience un proceso de vinculación con un entorno Residencial.

Al Organismo Colaborador Acreditado, se recomienda:

- Generar, urgentemente, un proceso de selección de personal que permita contar con toda la dotación profesional/técnico según las plazas convenidas
- Establecer, urgentemente, un plan de inducción específica en términos de manejo de situaciones de crisis con niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, así como el abordaje de todos los temas vinculados al relacionamiento con esta población, buscando disminuir a su máxima expresión las posibilidades de generar entornos retraumatizantes o maltratantes.

A la Residencia, se solicita:

- Informar, urgentemente, sobre la actual dotación de personal, especificando si, en la actualidad, se encuentran cubiertos todos los cargos o indicar aquellos que se encuentran vacantes.



vi) Ausencia de procesos de intervención orientados a atender las vulneraciones vivenciadas por los niños, niñas y adolescentes con proyecciones hacia la reunificación familiar

Respecto a los procesos de intervención individual y familiar, existen distintos aspectos que llaman la atención en relación con la comprensión de la Institucionalización acotada, por el menor tiempo posible y con objetivos de reunificación familiar. En este sentido, a propósito de la organización interna de la Residencia, la rotación de personal y la falta de dotación de esta, los procesos de intervención individual y familiar han presentado distintas interrupciones que podrían impactar directamente las proyecciones de institucionalización, provocando una larga permanencia por la imposibilidad de intervenir oportunamente con los involucrados.

Con relación a esto, es posible enfatizar que al momento de la visita no se encontraban todos los cargos cubiertos, situación que impide el adecuado desarrollo de los procesos de vinculación, en casos donde los niños, niñas y adolescentes deban trasladarse de comuna o provincia y, en relación a esto, destaca el escenario donde la mayoría de los niños, niñas y adolescentes son oriundos de otras comunas o incluso regiones, existiendo casos donde la falta de recursos financieros por parte de las familias, ha implicado la imposibilidad de realizar visitas regulares por la distancia y costos asociados a ello. En este sentido, surge la necesidad de analizar la pertinencia en la mantención de dicho entorno Residencial, con la finalidad de promover mayores oportunidades de mantención de vínculos familiares.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, urgentemente, un análisis y valoración de cada situación individual de los niños, niñas y adolescentes, con la finalidad de hacer los ajustes correspondientes para otorgar mayores posibilidades de vinculación permanente con sus vínculos primarios o figuras significativas.
- Desarrollar, urgentemente, estrategias que permitan estructurar las atenciones individuales y familiares de manera regular y frecuente.

Al Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Supervisar y monitorear los procesos de intervención individual y familiar con énfasis en los procesos de resignificación de hechos de vulneración de niños, niñas y adolescentes y, sobre todo, con miras a valorar las posibilidades de reunificación familiar a mediano y corto plazo.



vii) Deficiencias en la aplicación de enfoque de derechos, de género, intercultural e inclusivo

La Residencia acoge a niños y adolescentes con características e identidades diversas, lo que se encuentra previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad Residencial sobre la que se desenvuelve el funcionamiento de la misma, estipulándose como enfoques transversales mínimos, el de derechos, de género, intercultural e inclusivo¹⁴, los que permiten dar efectividad a los derechos de los que son titulares los niños y adolescentes que viven en ella.

Al profundizar sobre la incorporación de estos enfoques, durante la entrevista con el equipo Directivo, este señaló que, respecto del enfoque de derechos, este es aplicado diariamente por medio de un lenguaje respetuoso, además de espacios donde se les reconoce como sujetos de derecho, fomentando y propiciando su acceso a la salud, alimentación y justicia, entre otros derechos que quedan plasmados en sus respectivos planes de intervención individual. Se específico, el referido equipo releva que existe una orientación para promover la comunicación permanente con sus curadores y curadoras, quienes aportan también a la transversalidad de este enfoque desde sus intervenciones.

Respecto del enfoque de género, se aprecia que es un área que se requiere fortalecer, puesto que carece de una comprensión epistemológica profunda y surge la necesidad de contar con una planificación específica, que incorpore este enfoque a todas las relaciones interpersonales que surgen desde la convivencia diaria entre los niños, niñas y adolescentes, incluidos el lenguaje desde las cuidadoras/equipo técnico, incorporando análisis de estereotipos y concluyendo en la co-construcción de espacios tolerantes y respetuosos.

En cuanto al enfoque intercultural, se indica que existen acciones incorporadas en las rutinas de los adolescentes que provienen de otros países, especificando algunas actividades concretas pero que, no logran integrar de manera transversal una práctica respetuosa que acepte e integre la interculturalidad desde la vida diaria, plasmándola en las rutinas, en las actividades recreativas, en el uso del lenguaje e incluso desde un análisis del lugar desde donde cada profesional o cuidador parte la interacción.

Respecto del enfoque inclusivo en discapacidad, se indica que este no se encuentra explícito en el trabajo de la Residencia y que se han desarrollado algunas intervenciones reactivas, a propósito de conflictos internos sobre este tema. Es importante señalar que la Residencia acoge a 1 niño que presenta discapacidad física y cognitiva y no se aprecian adaptaciones en la estructura del espacio. Así mismo, tampoco existe una mirada transversal sobre este enfoque que involucre a todos los miembros del sistema Residencial. De acuerdo a las orientaciones técnicas del modelo Residencial, *“este enfoque enfatiza la necesidad de visibilizar a las personas con*

¹⁴ SPE Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros Residencia les modalidad Residencia s de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención Residencia I (REM/PER)



discapacidad como ciudadanos/as, superando la noción de problema de salud y rehabilitación, para connotar el desafío de lograr la equidad social para este grupo minoritario de la población”, especificando que la Residencia deberá “realizar acciones para gestionar la entrega de una rehabilitación de calidad al niño/a o adolescente que presente algún tipo de discapacidad. También, que sean especialmente protegidos contra todo tipo de explotación, abuso o situación de vulneración, en tanto se reconoce que este grupo se encuentra más expuesto a ser víctima de vulneraciones de distinto orden.”¹⁵

En vista de lo anterior, es crucial que la Residencia incorpore, de manera transversal y adecuada, los enfoques de derechos, género, interculturalidad y discapacidad, tal como lo establecen las orientaciones técnicas. Dicha incorporación resulta especialmente importante, dado los objetivos de las Residencias de protección y la diversidad de la población de niños, niñas y adolescentes a la que atienden. Por tanto, es necesario poseer un profundo entendimiento de estos enfoques para su adecuada y efectiva implementación.

En este sentido, se requiere instaurar y fortalecer una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad en la Residencia, de manera transversal, generando acciones concretas que permitan reconocer, validar y fomentar las diferencias y particularidades de cada niño, niña y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo, a la libertad de expresión y participación, así como su derecho a la preservación de su identidad, consagrado en el artículo 8 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, al corto plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, que permitan dotarles de herramientas para la aplicación de estos en el funcionamiento cotidiano de la Residencia y en el cuidado y la atención de los niños y adolescentes.

Al Servicio de Protección Especializada se recomienda:

- Generar y socializar, al corto plazo, lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio, generando un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas.

¹⁵ Ídem. Pág. 16



10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños y adolescentes en la Residencia, que ameritaran, en carácter de urgente, 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

En relación con las acciones desarrolladas por la Defensoría de la Niñez, con fecha 10 de mayo del presente año, profesionales de la Sede Regional de Coquimbo, en contexto de reunión periódica de seguimiento de las situaciones regionales relacionadas a niñez y adolescencia, expusieron a la Dirección del Servicio de Protección Especializada, los principales nudos críticos vinculados a la niñez bajo cuidado, enfatizando en aspectos como la infraestructura y las condiciones del equipo de trabajo. Así mismo, con fecha 3 de agosto, en reunión sostenida por el mismo equipo, con profesional Analista de participación de niños, niñas y adolescentes del Servicio de Protección Especializada, se abordaron temas relativos a mecanismos de participación efectiva, solicitando el despliegue de estrategias profesionales para la efectivización de este derecho.

ECC

Fecha de elaboración del informe: julio de 2023