



INFORME FINAL DE VISITA

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Nombre del establecimiento: | RVA Lyra |
| Fecha de la visita: | 28 de junio de 2023 |

CONTENIDO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. | MARCO LEGAL PARA LAS VISITAS | 2 |
| 3. | INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO | 3 |
| 4. | ANTECEDENTES DE LA VISITA | 3 |
| 5. | EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES | 4 |
| 6. | DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA | 5 |
| 7. | FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS | 5 |
| 8. | NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES | 7 |
| 9. | VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES | 25 |
| 10. | OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ | 25 |

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en su sentido amplio¹.

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.

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).



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 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 **RVA Lyra**, ubicada en la comuna de **Arica**, Región de Arica y Parinacota, 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 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

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).

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



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 RVA Lyra |
| Nombre de la institución a cargo: | Fundación Talitakum |
| Tipo de administración: | Organismo Colaborador |
| Modalidad de intervención: | Residencia de Vida Adolescente RVA |
| Población destinataria: | Adolescentes entre 14 y 17 años con 11 meses y 29 días |
| Director(a): | Maribel Mamani Tapia |

4. ANTECEDENTES DE LA VISITA

La visita a la RVA Lyra del Organismo Colaborador Fundación Talitakum 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 de igual manera, que, durante el mes de abril del año 2023, el equipo del Programa Mi Abogado informa sobre diversas situaciones que implicaron el desarrollo de una coordinación sostenida el día 24 del mismo mes.

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

En relación a los hechos informados por el Programa Mi Abogado de la ciudad de Arica se incluyen; observaciones al proceso de funcionamiento, administración y gestión del Organismo Colaborador; alta rotación de personal (5 equipos en un periodo de 1 año), discontinuidad en procesos de intervención familiar e individual, falta de acceso a educación y salud, situaciones de agresiones físicas entre adolescentes y otros. Respecto a estas situaciones, la Sede Regional de Arica remitió **Oficio N° 432/2023 de fecha 03 de mayo de 2023 dirigido al Servicio de Protección Especializada de Arica** para profundizar en los hechos informados por el Programa Mi Abogado; **Oficio N° 438/2023 de fecha 04 de mayo de 2023 dirigido al Programa Mi Abogado** para conocer la cronología de las acciones jurídicas orientadas a la protección de los

⁶ 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



derechos de sus representados y **Oficio N° 542/2023 de fecha 30 de mayo de 2023 dirigido a la Dirección de la Residencia RVA Lyra** con la finalidad de profundizar en las acciones desarrolladas para atender las diversas necesidades existentes, así como conocer los resultados de los distintos planes de mejoras desarrollados en la Residencia.

5. 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: | Karla Toro Inostroza, Abogada, Sede Central |
| Profesional 3: | Geraldinne Díaz Peñailillo, Abogada, Coordinadora Sede Regional Arica |
| Profesional 4 | Natalia Cuello Avendaño, Psicóloga, Sede Regional Arica |

6. 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 adolescentes presentes, la cual se realizó en compañía de la directora de la Residencia.

Posteriormente, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez aplicó 9 encuestas a funcionarias, 1 entrevista en profundidad a la directora y 1 entrevista a una adolescente que manifestó su disponibilidad (habría cumplido recientemente su mayoría de edad). Adicionalmente, se solicitó información por correo electrónico a la Dirección de la Residencia para verificar y/o complementar los aspectos abordados durante la entrevista.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 21 adolescentes vigentes en la Residencia, de los/as cuales 4 se encontraban en abandono, 3 en acercamiento familiar y 14 presentes. Es posible, además, considerar que durante el desarrollo de la visita se encontraban 5 adolescentes que no asistieron a sus respectivos establecimientos educacionales, desarrollando distintas actividades al interior de la residencia.



7. 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. Disposición desde la Dirección de la Residencia para la entrega de información y socialización de documentos relevantes

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de funcionarias que estaba presente durante la visita, enfatizando esta noción, además, desde lo aportado por la directora de la Residencia, quien además manifestó la disposición para compartir información y socializar documentos de relevancia para el desarrollo de la visita. Todo el equipo presente mostró amabilidad y disposición al proceso, incluyendo personal de aseo, educadoras de trato directo, psicólogas, trabajadoras sociales y encargada de salud. De igual manera, participaron con apertura en las entrevistas y encuestas sostenidas.

ii. Protocolo de recepción para la prevención de enfermedades respiratorias

Desde el ingreso a la residencia fue posible apreciar la existencia de un “Protocolo de salud” que implicó que, al ingreso, cada profesional debió identificarse, registrarse, tomar temperatura y comenzar con el uso de mascarilla. Esto es importante destacar puesto que ya no existen protocolos rígidos por COVID-19, sin embargo, se informó que esto responde a las necesidades de disminuir los riesgos de contagio de enfermedades respiratorias que, para la fecha de la visita, resultaba ser un tema altamente relevante.

iii. Remodelaciones en desarrollo

Durante el desarrollo de la visita fue posible dar cuenta de distintas mejoras en el lugar, las que, según lo indicado por la dirección de la Residencia, responderían a la ejecución del tercer Plan de mejora vigente por parte del Servicio de Protección Especializa, donde se incorporó un ítem que implicó el cambio de colchones, renovación de pintura interior y exterior, cambio de algunos enseres de primera necesidad y ampliación en el segundo piso para contar con 2 espacios de atención para los/as adolescentes y/o sus familias. Es importante especificar que estas mejoras se encontraban en pleno desarrollo durante la visita, por lo que no fue posible apreciar el resultado final de dichos cambios.



8. 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 los/las adolescentes. Es importante especificar que 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 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) **Alta rotación de personal**

De acuerdo a lo informado por la Dirección y en línea con los antecedentes obtenidos previos a la vista, la Residencia presentó durante los años 2022 y 2023, al menos 7 cambios de equipos que incluyeron a duplas psicosociales, Director/as, Educadoras de trato directo, Terapeuta Ocupacional y personal de aseo, indicando que, en la actualidad existen 12 funcionarias nuevas. Esta situación resulta ser de alta preocupación puesto que uno de los pilares fundamentales en el cuidado de niños, niñas y adolescentes resulta ser la predictibilidad en las interacciones diarias y esto se configura desde la construcción de aquellos vínculos en el cuidado cotidiano. Además, esto ha implicado una dinámica permanente de inicios y cierres en los procesos de intervención individual, familiar y socio comunitarios, existiendo en la actualidad una falta de continuidad que ha generado interferencias graves en uno de los derechos principales que el Estado debe salvaguardar al momento de establecer los modelos de cuidado alternativo; la reunificación familiar.



Este nudo crítico resulta tener un impacto transversal en la mayoría de las áreas del cuidado de los/las adolescentes vigentes en la Residencia, puesto que esto ha implicado un periodo de “transición” permanente que ha significado el desarrollo de estrategias de adaptación de todas aquellas personas vinculadas a la Residencia (adolescentes, personal, actores comunitarios, etc). En este sentido y según la reunión sostenida posterior a la visita, con fecha 3 de julio, el Servicio de Protección Especializada de la Región indicó que esta situación no implica una responsabilidad de las Instituciones puesto que esto responde también a decisiones personales y proyecciones laborales de cada profesional que ha prestado servicios en la Residencia. Siendo así, resulta de alta preocupación que no se haya generado hasta la fecha, un análisis con enfoque preventivo y de planificación específica en esta línea, con la finalidad de atender a las causas y, sobre todo, los efectos en los niños, niñas y adolescentes de esta dinámica.

Respecto a lo anterior, las Directrices⁷ sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, en adelante “Directrices”, señalan que las condiciones laborales de los cuidadores deberían fomentar al máximo su motivación, satisfacción y continuidad en el trabajo y por lo tanto, disposición para cumplir su función de la forma más apropiada. Según esta recomendación, se comprendería la necesidad de establecer un sistema de cuidado que pueda otorgar continuidad respecto de las atenciones directas a los niños, niñas y adolescentes, relevando esto como eje central para atender todas las necesidades que surgen desde vulneraciones vividas y el proceso de separación familiar.

Al Organismo Colaborador, se recomienda y solicita:

- Elaborar, a corto plazo, un plan estratégico institucional que permita abordar la alta rotación de personal evidenciada en los últimos 12 meses, estableciendo objetivos, acciones y metas concretas. Se solicita remitir dicho plan, una vez elaborado.

ii) Falta de inducción específica en procesos de incorporación de nuevos/as profesionales

En relación a este punto, durante la entrevista con la Dirección, se indicó que al momento de existir incorporaciones de nuevos profesionales o técnicos/as relacionados/as con el cuidado directo de los/as adolescentes, se desarrolla un proceso de inducción institucional que implica conocer elementos como la misión y visión de la Fundación, sin embargo, no se han establecido mecanismos que permitan profundizar, por ejemplo, en las características personales de los/as adolescentes que serán atendidos, así como el abordaje de situaciones de crisis, desregulaciones emocionales y/o agresiones entre adolescentes. Este sería un aspecto que se incorpora desde el trabajo diario.

⁷ Naciones Unidas (2010) Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114.

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



En línea con lo anterior y vinculado a una falta de preparación específica en el área de cuidado Alternativo, resulta de gran preocupación, conocer que en un periodo de 4 meses (marzo a junio) existan 4 procesos administrativos vigentes, los que según se refiere por parte de la Residencia, estarían vinculados a temas de malos tratos y mala administración de medicamentos por parte de funcionarias, no teniendo la posibilidad de profundizar en esto.

Estas situaciones resultan de especial preocupación, en tanto la Convención sobre los derechos del niño (en adelante Convención) establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente. ⁸Contar con personal calificado, tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización. Las Directrices, también se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, y subrayando que el organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores.⁹

A la Residencia, se solicita:

- Informar, urgentemente, sobre los procesos administrativos internos, indicar las causales, especificar las denuncias asociadas, indicar el estado actual y los resultados de aquellos que hayan finalizado.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Implementar urgentemente, un mecanismo que permita supervisar y acompañar técnicamente los procesos de incorporación de nuevos profesionales al sistema de cuidado alternativo, intencionando la existencia de una planificación específica que incorpore las distintas áreas vinculadas al cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

iii) Implementación de 3 planes de mejora continuos que no han podido subsanar las observaciones presentadas en la ejecución del proyecto

Respecto a la ejecución del proyecto, es importante destacar que en la actualidad se encuentra en desarrollo el tercer plan de mejora orientado a atender todas las observaciones que se han

⁸ Convención sobre los derechos del niño, art. 3.3

⁹ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010), párr. 114-115 y 128.

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



levantado desde las mismas supervisiones del Servicio de Protección Especializada, el Programa Mi Abogado y Tribunal de Familia.

En relación al primer plan de mejora, este surge como una información relevante posterior a la presentación de 2 Recursos de Protección por parte de 2 Curadoras Ad-litem del Programa Mi Abogado, ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Arica donde se da cuenta de falencias estructurales que impiden el desarrollo pleno de procesos de vinculaciones familiares, falta de cuidado especializado de los niños, niñas y adolescentes, así como falencias en la activación de protocolos y deficiencias técnicas en la elaboración de diagnósticos psicosociales y planes de intervención orientados a restituir el derecho a vivir en familia. En la tramitación del mismo recurso, el Servicio de Protección especializada incorporó información respecto del desarrollo del “Plan Regional de Asistencia Técnica”, el que implicaría un periodo de duración de 7 meses (de mayo a noviembre de 2022) asignando un profesional Analista Técnico para el acompañamiento específico de este dispositivo con la finalidad de “*elevar la calidad de la intervención efectuada con niños, niñas y adolescentes*”. Además, en este mismo documento se señaló que la Residencia Lyra sería incorporada en el “Plan anual de transferencia técnica para organismos colaboradores” desarrollado por la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada que se desarrollaría entre los meses de julio y noviembre de 2022.

En relación al segundo plan de mejora, es posible señalar que con fecha 29 de noviembre de 2022, una vez concluidos los plazos para el desarrollo del primer plan de mejora (“Plan Regional de Asistencia Técnica” y “Plan anual de transferencia técnica para organismos colaboradores”) se desarrolla una nueva fiscalización por parte del Servicio de Protección Especializada, donde según informe elaborado por uno de sus Analistas de implementación de oferta OCA, se da cuenta de importantes deficiencias centradas en: la ejecución del proyecto que permita establecer una Residencia emocionalmente segura, intervenciones psicoterapéuticas y sociales con los/as adolescentes, intervenciones psicosociales con las familias, preparación para la vida independiente, infraestructura, articulación intersectorial, desarrollo profesional, recursos humanos y clima organizacional. Para abordar estas falencias en la ejecución del proyecto y específicamente en el impacto que esto implicaba para los/as adolescentes, se estableció un nuevo plan de acción que tendría una duración de 3 meses.

En relación al tercer plan de mejora y como antecedentes previos, con fecha 27 de marzo del año 2023 se emitió registro de fiscalización por parte del Servicio de Protección Especializada donde se indicó que el resultado del mismo calificó como “**Negativo**” haciendo referencias a aspectos como: falencias en temas de infraestructura, estado del mobiliario, falta de material apropiado para el desarrollo de rutinas, inexistencia de plan de evaluación y emergencia, inexistencia de certificación eléctrica e instalación de gas, actividades realizadas no coincidían con rutinas establecidas y desajustadas según edad de los adolescentes, profesionales desconocen norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales de niños, niñas y adolescentes, Residencia no utiliza y

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



desconoce el protocolo de administración, mantención y desecho de los medicamentos prescritos en casos particulares y los de utilización común, no se registran capacitaciones para el equipo profesional y técnico, no existe planificación de cuidado de equipo, carpetas individuales sin documentación según norma, así como incongruencias en los registros de intervención según lo indicado en sistema interno de Mejor Niñez, falta de aplicación de protocolo de recepción y acogida de niños en casos de ingreso en día inhábil, planes de intervención no incorporan enfoques transversales, informes no consideran la opinión manifiesta de los/as adolescentes, falta de ejecución de resoluciones judiciales que implican medidas cautelares vigentes y falta de comunicación con redes familiares para su incorporación en los planes de intervención, entre otros.

Como estrategia para atender todas las falencias antes señaladas, según oficio N° 116/2023 del Servicio de Protección Especializada, de fecha 11 de mayo, se formalizó el nuevo “Plan de acción y mejoramiento” el que tendría una duración de 90 días, concluyendo el 10 de agosto del año en curso con las últimas gestiones, debiendo cumplirse de manera paulatina con objetivos a corto y mediano plazo.

Es importante especificar que el equipo de la Defensoría de la Niñez concurrió a realizar la visita detallada en el presente informe el día 28 de junio, momento en el cual deberían existir mejoras sustanciales según lo informado en el plan de mejora vigente, sin embargo, resulta de gran preocupación que diversas observaciones persisten incluso, desde el año 2022.

Al Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Informar de manera urgente, los resultados y evaluación general del proceso desarrollado entre mayo y noviembre de 2022, informado como “Plan regional de asistencia técnica” indicando si se cumplió con el objetivo de *“elevar la calidad de la intervención efectuada con niños, niñas y adolescentes”* dirigido a la Residencia Lyra, especificando acciones desarrolladas efectivamente y sus resultados.
- Informar de manera urgente, los resultados y evaluación general del proceso desarrollado entre julio y noviembre de 2022, informado como “Plan anual de transferencia técnica para organismos colaboradores” dirigido a la Residencia Lyra, especificando acciones desarrolladas efectivamente y resultados.
- Informar de manera urgente, los resultados y evaluación general del proceso desarrollado entre mayo y agosto de 2023, señalado como “Plan de acción y mejoramiento” dirigido a la Residencia Lyra, especificando acciones desarrolladas efectivamente, resultados generales y acciones no ejecutadas.

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



- Informar de manera urgente, qué estrategias de transferencia técnica se han desarrollado desde el Servicio de Protección Especializada a la Residencia Lyra, para atender las consecuencias e impacto que las falencias informadas han generado en la atención directa de los/as adolescentes y sus familias.

Al Organismo Colaborador se recomienda:

- Desplegar, urgentemente, todas las acciones necesarias, para responder a los estándares internacionales en el cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo sistemas de cuidado alternativo, asegurando así, la más alta calidad en los servicios que son recepcionados por los/as adolescentes.

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

- Continuar con la supervisión, fiscalización y monitoreo prioritario y permanente, en el cumplimiento de compromisos establecidos por el Organismo Colaborador, desplegando las estrategias que sean necesarias para asegurar el más alto nivel de calidad en el servicio otorgado.

iii) Falta de capacitación y formación continua 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 vinculadas a temas administrativos u operativos relacionadas directamente con la Fundación ejecutora del proyecto.

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/as adolescentes, según lo requieran. Contar con personal calificado 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, con la finalidad de que todas las funcionarias tengan los conocimientos y herramientas necesarias para identificar, anticiparse y responder adecuadamente a las diversas necesidades de los/as adolescentes bajo su cuidado.

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



Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 3 de la Convención¹⁰ y las Directrices¹¹, 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. Más aún, la Observación General N°20 del Comité, sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, señala que los Estados parte 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 de Protección Especializada 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 con la Dirección, se indicó que hasta la fecha solo han desarrollado 1 actividad orientada a la promoción del cuidado de equipo y que se estaría en proceso de elaboración de un programa interno que les permita atender esta necesidad. Frente a esto, resulta complejo comprender que dentro de las actividades regulares no exista una valoración primordial para atender el desgaste profesional y las necesidades que pueden surgir desde la interacción diaria con niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado y que este sea un nudo crítico que no haya sido problematizado por la Residencia, el Organismo

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.

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



Colaborador y el Servicio de Protección Especializado o que, si hubiera sido visualizado, no se hayan desplegado las estrategias necesarias para atender a esta necesidad latente.

Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencias *RVA PRE PPE* 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, niñas y adolescentes.

A la Residencia, se recomienda y se solicita:

- 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.
- 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) Deficiencias relevantes en infraestructura, mantención y cuidado del espacio físico

Durante la visita, fue posible constatar una serie de deficiencias en materia de infraestructura, equipamiento y mantención de esta, los que, al ser consultados a la Dirección de la Residencia, indicaron encontrarse en vías de desarrollo y proyecciones de mejoras, las que fueron posibles de apreciar durante la visita, aun así, es importante especificar y detallar las observaciones más relevantes tales como:

Déficit en el equipamiento básico según cantidad de adolescentes: Según lo indicado por la Dirección de la Residencia, a la fecha de realización de la visita se contaba con una plaza total de 21 adolescentes vigentes. De ellos/as, 3 se encontraban en procesos de acercamiento familiar/pre-egreso, existiendo la necesidad de contar con 18 camas para responder a la necesidad básica de reposo y descanso, así como asegurar que cada adolescente cuente con un espacio físico destinado para su uso de forma exclusiva. En este sentido, es de suma preocupación que la Residencia solo cuente con 12 camas habilitadas, evidenciando un déficit de 4 camas que implica riesgos de hacinamiento y falta de privacidad, siendo esto una situación

¹³ Servicio de Protección Especializada, Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros Residenciales modalidad Residencias de Vida Familiar para adolescentes RVA PRE PPE

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



grave que implica la necesidad de una respuesta y solución inmediata. Es importante señalar que en la coordinación intersectorial sostenida con fecha 3 de julio, la Directora Regional del Servicio de Protección Especializada indica que efectivamente sí existen camas disponibles, las que se encontrarían desarmadas en bodegas y que, en la medida que son necesarias, se deberían armar e instalar de acuerdo a las necesidades que surjan día a día al momento de que NNA requieran o retornen a pernoctar efectivamente en el lugar. Aquello no pudo ser constatado ni visualizado por el equipo, toda vez que en ningún momento la Directora nos indica este antecedente, quedando de manifiesto como una necesidad urgente. En este sentido, es importante establecer que esta situación coincide con lo informado previamente por el Programa Mi Abogado, donde se hace alusión a problemas de hacinamiento, indicando que, en distintas ocasiones, sus representados/as han tenido que compartir camas por la falta de disponibilidad. En relación a esto, se indica por parte de la Residencia que existen algunos/as adolescentes en situación de salidas no autorizadas, lo que implicaría que no es necesario contar con dichos espacios, sin embargo, esta situación no reviste una gran preocupación ya que de coincidir todos/as los/as adolescentes vigentes, sería imposible acogerlos/as y no solamente por falta de camas, sino que además por falta de infraestructura que permita su instalación.

Es importante señalar que según lo informado por la Residencia a través de la documentación recepcionada posterior a la visita, en la actualidad las plazas atendidas serían de 22 adolescentes.

Inadecuado espacio destinado para vinculaciones familiares. Durante la observación, fue posible conocer que el lugar destinado para las vinculaciones familiares corresponde a la entrada principal de la Residencia, esto es específicamente, un pequeño espacio que cuenta con un sillón en mal estado de conservación y que no permite a simple vista, contar con los requisitos mínimos para un proceso de vinculación familiar con proyecciones a restituir el derecho a vivir en familia. Este espacio se encuentra justo al lado de la puerta principal, sin separaciones o divisiones, lo que implica que cada persona que entra o sale de la Residencia, resulta ser una interrupción crucial para cualquier espacio de interacción/vinculación que debería desarrollarse en un espacio de seguridad, privacidad e intimidad.

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 adolescentes vigentes. En este sentido, se apreció que existen mejoras en desarrollo, tales como la construcción interna de 1 sala de intervención individual, la que es de material ligero, estrecha, sin aislamiento acústico y que se instaló en un patio correspondiente al segundo piso. Además de esto, preocupa enormemente la falta de espacios exclusivos para desarrollar distintas actividades relevantes en la vida y rutina de los/as adolescentes, tales como: área para estudio y tareas escolares, área para favorecer procesos de vinculación familiar, áreas verdes y espacios de juego y recreación de los/as 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 salud e integridad de los/las adolescentes. Respecto a esto, es importante especificar 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.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices, los niños, niñas y adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad¹⁴ 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 Convención¹⁵. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial”¹⁶, 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:

- Habilitar, urgentemente, al menos 5 camas que respondan a la cantidad de adolescentes vigentes según información proporcionada por la Residencia, así como destinar y reorganizar los espacios del lugar para atender a la necesidad de privacidad e integridad física y psíquica.
- Habilitar, urgentemente, un espacio apropiado para el desarrollo de los procesos de vinculación familiar que cuente con las condiciones estructurales necesarias para responder a las necesidades de privacidad, seguridad e intimidad.
- 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.
- 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.

¹⁴ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

¹⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

¹⁶ 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 existe una necesidad urgente de responder a elementos esenciales como son la habilitación de camas.

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

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

vi) **Deficiencias importantes en procesos de intervención psicosocial**

De acuerdo con la entrevista sostenida con la Dirección de la Residencia y según los antecedentes que datan del año 2022, es posible establecer que uno de los nudos críticos más relevantes se asocia a la alta rotación de personal y la falta de continuidad en los procesos de intervención. Tal como se señaló anteriormente, este es un aspecto que afecta de manera transversal el funcionamiento, gestión y administración de la Residencia, sin embargo, es necesario establecer de manera específica aquellas que se relacionan con los procesos de intervención en todos sus niveles;

Falta de diagnósticos y planes de intervención actualizados, según se indicó por parte de la Dirección de la Residencia, hasta la fecha de realización de la visita, 15 de los/las 21 adolescentes no contaban con diagnósticos actualizados y sus planes de intervención no respondían a las necesidades actuales, indicando que el nuevo equipo de profesionales se encontraría en proceso de elaboración de informes.

Respecto a lo anterior, las Directrices¹⁷ indican que *“los expedientes de los niños acogidos deberían ser completos, actualizados, confidenciales y seguros”*, esto con la finalidad de contar con la información precisa que acompañe la toma de decisiones más apropiadas para la trayectoria de vida de los niños, niñas y adolescentes.

Falta de continuidad en procesos de intervención individual con adolescentes, respecto a los procesos de intervención individual, se indicó que no se desarrollan procesos de intervención orientado a atender las consecuencias de la institucionalización, vulneración de derechos u otros, sino que, a propósito de no contar con planes de intervención actualizados y que el nuevo equipo se encuentra en proceso de vinculación inicial con los/as adolescentes, las

¹⁷ Naciones Unidas (2010), Directrices sobre modalidades de cuidado alternativo de niños, niñas y adolescentes, párraf 110.

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



intervenciones responden netamente a establecer las primeras alianzas terapéuticas y/o se centran en la contingencias diarias. Es importante destacar que al ser el 6to cambio de equipo y/o profesionales relacionados con la intervención directa de los/as adolescentes, esto ha significado un desmedro permanente para la continuidad y avance de los objetivos trazados inicialmente.

Falta de continuidad y/o inexistencia de procesos de intervención familiar, respecto a este punto, desde la Dirección de Residencia se indica que, de los/as 21 adolescentes vigentes, 3 se encuentran en acercamiento familiar/pre-egreso y de los 18 restantes, solo 1 de ellos recibe visitas de su red familiar en la residencia. Esta situación es bastante alarmante, toda vez que al considerar que uno de los principales objetivos de las modalidades de cuidado alternativo debe orientarse hacia la restitución del derecho a vivir en familia, la falta de acción en esta línea podría implicar largos periodos de institucionalización. En este caso y tal como se indica desde la Dirección, a consecuencia de la alta rotación de personal, los procesos de intervención familiar se han visto interrumpidos para dar paso a contrataciones de profesionales, el inicio de nuevos periodos de vinculación, reelaboración de procesos diagnósticos y reelaboraciones de planes de intervención. Al consultar por familias que, aun cuando no realizan visitas a la Residencia, se muestran disponibles para desarrollar procesos de intervención con proyecciones de vinculación, se apreció cierto grado de confusión y falta de claridad de lo que implica realmente un proceso de intervención que se desarrolle a la base de objetivos, indicadores y metas claras, según el contexto de niñez y adolescencia bajo cuidado del Estado.

Falta de claridad sobre los procesos judiciales vinculados a los/as adolescentes bajo su cuidado, en relación a este punto, fue posible reconocer que no existe claridad respecto de la situación proteccional de algunos/as de los/as adolescentes vinculados a la Residencia, resultando preocupante que se desconozcan elementos como la vigencia de Medidas Cautelares, órdenes de búsqueda, denuncias por presunta desgracia, situación de salidas no autorizadas y abandonos prolongados, siendo ésta, una información que puede resultar determinante para la toma de decisiones que impliquen la protección integral de los/as adolescentes.

Falta de continuidad y/o inexistencia de procesos de intervención orientados hacia la preparación de la vida independiente, en relación a este punto, se debe considerar que del total de adolescentes vigentes en la Residencia, 13 de ellos/as tienen entre 16 y 18 años, edad determinante para abordar la preparación para la vida independiente y donde, según lo relatado por la Dirección, es un proceso que, al igual que los anteriores, se vio impactado negativamente por la falta de Terapeuta Ocupacional, quien para la fecha de la visita, ya se había integrado al equipo. Este punto podría resultar determinante para el desarrollo de trayectorias positivas en la vida de los/las adolescentes, donde gracias al trabajo con proyecciones en la adultez, sería posible disminuir los factores de riesgos que implican el inicio de altos circuitos de calle, fortaleciendo factores como la autonomía e independencia.



Respecto a este punto, las Directrices, en su apartado de asistencia para la reinserción social indica que , durante la acogida en el sistema de cuidado alternativo, las agencias *“deberían fijarse sistemáticamente como objetivo, la preparación del niño para asumir su independencia e integrarse plenamente en la comunidad, en particular su preparación para la vida cotidiana y el trato social, que se fomenta mediante la participación en la vida de la comunidad local”*,¹⁸, este proceso además debería tener en cuenta, el género, la edad, el grado de madurez y las circunstancias particulares del niño y comprender orientación y apoyo.

A la Residencia, se recomienda:

- Elaborar urgentemente, los 15 informes de diagnósticos y planes de intervención que se encontraban sin actualización y/o elaboración al momento de la visita, toda vez que esto implica no contar con la información que sirve como base para cualquier acción de intervención.
- Elaborar, urgentemente, una planificación que priorice la preparación para la vida independiente de los 13 adolescentes entre 16 y 18 años, estableciendo objetivos, metas y acciones claramente definidas a corto y mediano plazo.

Al Servicio de Protección Especializada se recomienda:

- Supervisar, urgentemente, el cumplimiento en la elaboración de informes diagnósticos y planes de intervención para los/las 15 adolescentes que al momento de la visita no contaban con información actualizada.

Al Servicio de Protección Especializada se solicita:

- Informar, urgentemente, el plan de priorización para el abordaje de objetivos de preparación para la vida independiente de los/las 13 adolescentes entre 16 y 18 años vigentes.

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

La Residencia acoge a 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, entre ellos; el de derechos, de género, intercultural e inclusivo¹⁹, que permitan dar

¹⁸ Naciones Unidas (2010), Directrices sobre las modalidades de cuidado alternativo de los niños, párr.131 y 132.

¹⁹ Servicio de Protección Especializada Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros Residenciales modalidad Residencias de vida familiar para adolescentes RVA PRE PPE

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



efectividad a los derechos de los que son titulares los niños, niñas y adolescentes que viven en ella.

Respecto del enfoque de género, se aprecia que es un área que se requiere fortalecer, puesto que se 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/as adolescentes, incluidos el lenguaje desde las cuidadoras/equipo técnico, incorporando análisis de estereotipos y concluyendo en la co-construcción de espacios tolerantes y respetuosos desde este enfoque. Según se refiere, la residencia acoge a un adolescente trans, donde al profundizar sobre cómo se abordan ciertas temáticas de su interés, se indica información ambigua y con falta de certezas respecto a su situación en particular.

En cuanto al enfoque intercultural, se indica que existen acciones incorporadas en las rutinas de los/as adolescentes, especificando algunas actividades concretas pero que no logran incluir esta noción de manera transversal hacia 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, aun cuando desde las orientaciones técnicas, la modalidad de cuidado alternativo acoge a adolescentes con diagnóstico de discapacidad, es por esto, que resulta urgente poder incorporar desde las nociones más básicas de este enfoque a las cuidadoras, adolescentes, familias y entorno. 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 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.

Cabe recordar que la Convención²⁰ establece como principio rector el derecho a la no discriminación (artículo 2), lo que es esencial para la realización de todos los derechos de las niñas y niños, así como para su plena participación e integración social. Además, específicamente consagra en sus artículos 7 y 8, respectivamente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes a la nacionalidad e identidad, en el artículo 20 el derecho a la consideración y continuidad de su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, y en su artículo 30, el derecho a tener y mantener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión y a emplear su propio idioma.

²⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 2, 7, 8, 20 y 30.



En línea con lo anterior, dentro de los principios rectores del Servicio de Protección Especializada, se encuentra la igualdad y no discriminación, la perspectiva de género y la inclusión²¹ y, a su vez, los enfoques de género e interculturalidad constituyen enfoques transversales en los proyectos y programas ambulatorios y residenciales del Servicio, de modo que todas las residencias deben incorporarlos.

A la Residencia, se recomienda:

- Generar, a 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/las 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.

viii) Situación de inseguridad al interior de la Residencia

En relación a la falta de seguridad al interior y al exterior de la residencia, se informa por parte de la Dirección que existen constantemente hechos de violencia que involucran a los/as adolescentes, viéndose en la necesidad de activar Circulares y realizar denuncias en Fiscalía frente a hechos de vulneración. Desde el propio análisis de la Residencia, esta situación se desarrolla debido a que algunos/as adolescentes no se ajustarían a los lineamientos ni al tipo de cuidado que puede otorgar la Residencia, indicando la necesidad de generar una separación entre aquellos que corresponden a necesidades de protección y aquellos infractores de Ley.

Según refieren, serían frecuentes las agresiones físicas y dinámicas violentas incluso con vecinos aledaños a la Residencia, existiendo situaciones de amenazas con arma blanca e incluso armas de fuego, donde se señalan las sospechas de que uno de los adolescentes estaría vinculado a una red de crimen organizado de la Región. Al profundizar sobre los mecanismos de acción frente a estos hechos de suma gravedad, se indica que se realizan las denuncias correspondientes, sin embargo, no se logra recoger la existencia de planes o medidas específicas orientadas a establecer un mínimo en las condiciones proteccionales para el resguardo de la integridad física y psíquica del adolescente involucrado, así como también de todos/as los/as adolescentes residentes.

²¹ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 4.

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



Respecto a lo anterior, las Directrices indican que el acogimiento de niños, niñas y adolescentes debería otorgar las condiciones de seguridad apropiadas para favorecer la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.

A la residencia, se recomienda y se solicita:

- Generar, urgentemente, un plan de seguridad que implique la adopción de medidas internas y externas frente a situaciones de alto riesgo que atenten contra la seguridad e integridad física y psíquica de los/las adolescentes, incorporando a todos los actores comunitarios que sean necesarios.
- Informar, urgentemente, el plan de seguridad para situaciones de alto riesgo que atenten contra la seguridad e integridad física y psíquica de los/as adolescentes.

Al Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Supervisar y acompañar la elaboración y ejecución del plan de emergencia necesario para atender situaciones de alto riesgo que atenten contra la seguridad e integridad física y psíquica de los/as adolescentes.

ix) Deficiencias en la articulación con Educación

Respecto a los procesos de intervención vinculados al área de educación, resulta importante destacar que, de los 21 adolescentes vigentes, 20 se encuentran matriculados y 1 sin acceso a matrícula. Este último, adolescente, que se encontraría a la espera de ser trasladado a otra región, se encontraría, además, en situación de movilidad humana, y que, según la Residencia, no sabría leer ni escribir, resultando aquello, ser un factor determinante para su exclusión educativa.

Es importante señalar que el área de educación resulta un nudo crítico urgente de atender, toda vez que, según lo informado por la residencia, de los 20 adolescentes matriculados, 3 lo hacen a través del Aula hospitalaria de salud, según indicación de sus médicos tratantes y otros 2 asisten de forma regular a clases en establecimientos de educación municipal. Los/as 15 adolescentes restantes cuentan con matrículas, sin embargo, no asisten regularmente por razones de motivación, suspensiones, riesgos de repitencia y otros. En promedio, asisten 1 vez cada dos semanas y otros/as definitivamente ya no asisten. Al profundizar en esta línea de información, se desconocen detalles sobre la situación particular de cada adolescente.

Respecto a este punto, la Convención sobre los derechos del niño, en su artículo 28 indica que los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades deberán, entre otras; (letra b),

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



“hacer que todos los niños dispongan de ella y tengan acceso, debiendo adoptar las medidas apropiadas para tales efectos”. Así mismo, deberán adoptar las medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas, esto con la finalidad de reducir las tasas de exclusión educativa.

A la Residencia, se recomienda y se solicita:

- Coordinar y articular, urgentemente, la red de educación de forma oportuna para la re-vinculación de los/as adolescentes al sistema educativo y evitar así la exclusión y vulneración de este derecho.
- Informar, urgentemente, la situación de educación particular de cada adolescente vigente en la Residencia, especificando edad, curso actual, tipo de asistencia y proyección para el cierre del año escolar 2023.

x) Deficiencias en la articulación con la red de Salud

En relación al área de salud y específicamente al área de adicciones, se informa que, de los/as 21 adolescentes, 14 de ellos presentan consumo de drogas y 11 en calidad de policonsumo. Este antecedente podría resultar determinante para comprender otras áreas de afectación individual que en la actualidad podrían estar influyendo de manera negativa en la restitución de derechos y específicamente en el bienestar integral de los/as adolescentes. Según se indica, todos/as se encontrarían en tratamiento médico y farmacológico, de acuerdo a cada necesidad.

Respecto a los/as adolescentes que presentan situaciones de alta complejidad de salud, asociadas a patologías de salud mental y adicciones, se señala que existen 2 de ellos con órdenes de hospitalización fuera y dentro de la ciudad, que hasta la fecha, no se han podido concretar.

Respecto a la vinculación con la red de salud, si bien se señala que cuentan con una buena interacción para las atenciones con la red primaria y secundaria, se indica que uno de los aspectos que resulta complejo de abordar, son aquellas instancias donde se requiere que se incorpore el Servicio de atención médica de urgencia (SAMU), quienes presentarían altas demoras en la concurrencia a la Residencia, así como ocasiones en las que definitivamente no acuden a los llamados, debiendo resolver de manera autónoma las distintas necesidades de traslado hacia el hospital Regional.

Sobre la materia, el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente, dispone que “Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”.

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



Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a “Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica” incluyendo “(...) servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes”.

Las Directrices²², mencionan que “Los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario”. Priorizar la salud mental de los niños que habitan la Residencia dentro del sistema local, regional y nacional de salud es imperioso considerando la complejidad de sus necesidades y diagnósticos, como por el resguardo del ejercicio de los derechos de que son titulares. Se requiere para dicho efecto un esfuerzo multidisciplinario y de permanente coordinación entre los distintos profesionales que intervienen en su acompañamiento terapéutico, así como con las diversas reparticiones públicas y privadas que tienen competencia en el área.

A la Residencia, se solicita:

- Informar, urgentemente, la situación de los/as 2 adolescentes con órdenes de hospitalización vigentes, especificando la situación actual de salud y de no haberse ejecutado dicha indicación, indicar las razones y tratamiento alternativo.

Al Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

- Desarrollar, urgentemente, las acciones necesarias para establecer un trabajo de vinculación intersectorial con la red de salud de la Región, que permita asegurar las atenciones médicas requeridas por los/as adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado en la Residencia RVA Lyra.

xii) Deficiencias en cuanto a la defensa jurídica especializada

De acuerdo a los antecedentes incorporados por la Dirección de la Residencia, todos/as los/as adolescentes cuentan con representación jurídica por parte del Programa Mi Abogado de la Corporación de Asistencia Judicial y si bien, durante el mes de junio de 2022 y marzo de 2023, presentaron 3 Recursos de Protección en favor de sus representados/as, esta acción sólo incluyó a 5 adolescentes representados/as sólo por 2 Curadoras Ad-litem. Al consultar por otras acciones judiciales, considerando que se contaba con información respecto de la deficiente administración del Proyecto por parte de la Fundación Talitakum, que afectaba directamente a todos/as los/as representados/as por el Programa, se indica, que habrían realizado solicitudes

²² Naciones Unidas (2010), Directrices para las modalidades de cuidado alternativo de niños.

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



al Tribunal de Familia tales como copias de carpetas, registros de atención, además de reuniones de análisis de casos de manera mensual con el intersector. En relación a otras acciones judiciales orientadas a la restitución de derechos vulnerados, se indicó por parte de la CAJTA en la Coordinación interinstitucional del día 3 de julio, que todos/as los/as curadores/as habrían elaborado Recursos de Protección detallando cada una de las situaciones que afectarían gravemente a sus representados/as, sin embargo, se habría establecido un acuerdo colaborativo entre la Seremía de Justicia y Desarrollo Social y Familia, para la no presentación ante la Corte de Apelaciones de Arica, con la finalidad de evitar el cierre de la Residencia Lyra.

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

En relación con el punto anterior, es importante poner énfasis en la obligación por parte del Estado de otorgar una representación jurídica especializada y de calidad, tal como lo establece la Observación General N° 12²³ de Naciones Unidas sobre el Derecho a ser oído y la especificación de que esta representación deberá ser consciente de que representan los intereses del niño, asegurando así su acceso a la justicia mediante un mecanismo que asegure el interés superior en todas sus acciones. Para esto, deberán elaborarse códigos de conducta destinados a los representantes que sean designados para representar las opiniones del niño.

Al Programa Mi Abogado Nacional, se recomienda:

- Establecer, urgentemente, mecanismos de acción interna especializados y coordinados para la efectiva, eficaz y eficiente representación judicial de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado, orientada a la actuación oportuna frente a hechos de vulneración en contextos de cuidado alternativo, teniendo en consideración los estándares mínimos para la representación de niños, niñas y adolescentes.

A la Dirección Nacional del Programa Mi Abogado se solicita:

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

²³ Naciones Unidas (2009), Observación General N°12 sobre el derecho a ser oído, art. 37.

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



- En relación a lo anterior, informar, urgentemente, respecto la situación expuesta que involucra en específico a la Residencia RVA Lyra de la Región de Arica y Parinacota, vinculada a la forma en que se coordinan u orientan las acciones de equipo habida cuenta de las diferencias de estrategias y criterios en la representación jurídica de sus representados/as.

9. 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.

10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Tal como se indicó en el primer apartado, posterior al desarrollo de la visita, con fecha 3 de julio de 2023, se realizó reunión interinstitucional con la participación de profesionales y jefes de Servicios de Subsecretaría de la Niñez, Servicio de Protección Especializada, Programa Mi abogado, Corporación de Asistencia Judicial y Seremi de Desarrollo Social y Familia y profesionales de la Defensoría de la Niñez. En esta instancia, se profundizaron en los nudos críticos expuestos detalladamente en este informe, otorgando además la posibilidad de profundizar en las acciones que cada Institución parte del intersector, había desarrollado hasta la fecha.

En esta instancia no fue posible tener claridad de las estrategias concretas desarrolladas por cada Servicio/Institución involucrada, por lo que, con fecha 01 de agosto de 2023, desde la Sede Regional de Arica genera acción de **intermediación a través del envío del Oficio N°788/2023** dirigido al Delegado Presidencial de la Región, a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, al Seremi de Salud, a la Seremi de Justicia y Derechos Humanos, al Seremi de Educación y al Director Regional del Servicio de Migración, con la finalidad de que cada una de las instituciones informara, en el plazo de 10 días, las acciones a desarrollar de manera independiente o articulada, las que permitieran atender a todas las observaciones graves informadas en el mismo oficio.

Con fecha 3 de agosto, se recibió respuesta del Servicio Regional de Migraciones, donde se indica que cuentan con la información sobre la permanencia de 4 adolescentes en contexto de movilidad humana vinculados/as a la Residencia RVA Lyra, de los cuales 2 cuentan con residencia definitiva vigente; 1 con residencia definitiva en etapa resolutoria, siendo esto considerado como una situación migratoria regular y por último, 1 adolescente *“no tiene iniciado ningún tipo de trámite migratorio tendiente a la regularización, procedimiento que debe ser realizado por la institución correspondiente, según los convenios interinstitucionales*

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



celebrados”. Frente a esto, es importante señalar que de acuerdo a lo informado durante el desarrollo de la visita a la Residencia, la fecha de ingreso de este adolescente habría sido el día 10 de mayo de 2023, habiendo transcurrido hasta la fecha, más de 3 meses sin haber iniciado este procedimiento.

Respecto a lo anterior, la Observación General conjunta N°4 y N° 23 sobre el trato de niños, niñas y adolescentes no acompañados y/o separados de su país de origen, en su artículo 44 indica que los Estados Partes deben adoptar medidas efectivas para protegerlos de todas las formas de violencia y maltrato, independiente de su situación migratoria, así como otorgar todas las condiciones necesarias para proteger su derecho a un nombre, una identidad y una nacionalidad. Siendo así, resulta urgente que la Residencia pueda iniciar al más breve plazo, todas las gestiones necesarias para restituir sus derechos fundamentales.

Finalmente, se indica que al cierre de este informe, las instituciones aun cuentan con plazo para responder la solicitud realizada por la Sede Regional a través de oficio.

ECC

Fecha de elaboración del informe: agosto de 2023