



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Berit Najam
Fecha de la visita:	23 de agosto de 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4. ANTECEDENTES.....	3
5. TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	5
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	6
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	19
11. 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 sus distintas formas¹.

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

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



Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante **“Mecanismo de Observación y Seguimiento”** o **“Mecanismo”**). Este corresponde a un sistema permanente e integral para conocer y monitorear las condiciones de vida, cuidado y atención de la niñez y adolescencia en esta situación, y ejecutar las acciones correspondientes para su protección, bienestar integral y efectivización de derechos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta de la visita realizada a la Residencia Berit Najam, ubicada en la ciudad de Antofagasta, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones y solicitudes a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

² Ley N° 21.067, artículo 2.

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



la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

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

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Berit Najam
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Tabor
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	RVA – Residencia de vida familiar para adolescentes
Población destinataria:	Residencia Femenina, para adolescentes de 14 a 18 años.
Director(a):	Julia Reuque

4. ANTECEDENTES

La visita a la residencia Berit Najam fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez y se calificó como “reactiva” en razón de diversos antecedentes de relevancia, de los cuales se tomó

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

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

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

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

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

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



conocimiento a raíz de la información proporcionada por la Coordinadora de la Región de Arica y Parinacota, quien informó situaciones como hacinamiento, antecedentes de explotación sexual infantil, agresiones físicas entre adolescentes y otros elementos que implicaron la necesidad de conocer la realidad en terreno. Además, se contaba con antecedentes enviados por otras instituciones que visitaron la Residencia con anterioridad, lo cuales levantaban principalmente las mismas falencias.

Es importante precisar que la visita se realizó de manera presencial, el día 23 de agosto de 2023 y consideró la vivienda principal, determinada por el convenio vigente y un segundo espacio (departamento) que se encontraba en arriendo para un grupo de 4 adolescentes, según indicación del Tribunal de Familia de Antofagasta.

5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

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

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargada:	María Jesús Maturana Figueras
Profesional 2:	Estephanie Cruz Catalán
Profesional 3:	Geraldinne Díaz Peñailillo
Profesional externo:	No aplica



7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de las adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora de la Residencia con la participación de la abogada de la Fundación y, en paralelo, se aplicaron encuestas a 9 adolescentes y a 2 funcionarias que voluntariamente participaron de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta. Es importante precisar que esta información tardó mucho más tiempo de lo regular en ser recepcionada (más de dos meses, fue enviada en noviembre de 2023) por situaciones internas desde la residencia.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 26 adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 14 estaban presentes en el establecimiento, debiendo realizar la distinción entre la vivienda principal y la segunda vivienda (departamento) que surgió a raíz de la existencia de una medida cautelar decretada por el Tribunal de Familia de Antofagasta que implicó la separación de las adolescentes.

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. Buen recibimiento y disposición a colaborar con la visita por parte del equipo de funcionarios.

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estuvo presente durante la visita, incluyendo a la directora, duplas psicosociales, educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria (personal de salud, cocina, entre otros), quienes mostraron al equipo visitante, amabilidad, disposición, apertura y participaron abiertamente en las encuestas realizadas por la Defensoría de la Niñez.

ii. La ubicación y el entorno de la residencia

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



Respecto a la ubicación de la residencia principal, se debe destacar que el entorno se percibió como un sector tranquilo, de fácil acceso y con un adecuado nivel de conectividad en la zona norte de la ciudad. Se debe precisar que, por las razones antes señaladas, se visitaron las 2 direcciones informadas.

Para el segundo domicilio (departamento), la valoración del entorno y ubicación resultó ser bastante positiva, encontrándose en un barrio residencial también, con fácil acceso y sin aparentes dificultades en el entorno, inclusive la vivienda principal se encuentra al costado de una plaza pública, lugar utilizado en momentos de recreación de las adolescentes. Ambos espacios (vivienda principal y departamento) se mantenían cercanos y con adecuada conectividad entre sí.

iii. Disponibilidad de las adolescentes para ser entrevistadas por el equipo de la Defensoría de la niñez

Durante el proceso de visita se destacó la alta participación de las adolescentes en la instancia de entrevistas voluntarias, donde fue posible levantar la opinión de 9 de ellas, destacándose la apertura, disposición, respeto y sobre todo el reconocimiento que atribuyen al espacio de participación y la relevancia de ser oídas.

9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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



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

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. Condiciones de infraestructura, condiciones de habitabilidad

Respecto a la infraestructura, fue posible observar que la residencia contaba con 2 espacios que acogían en su totalidad a las adolescentes vigentes en el dispositivo. Estos espacios necesariamente deben ser descritos separadamente, para comprender la influencia que cada uno de ellos puede tener en la vida de las adolescentes.

Por una parte, el domicilio principal de la residencia mantenía antecedentes previos de hacinamiento y falta de espacio por sobre cupos, sin embargo, al momento de la visita se pudo constatar que dichas problemáticas habrían sido subsanadas temporalmente puesto que, en todas las habitaciones, el número máximo de adolescentes era de 2, contando en cada habitación con el equipamiento mínimo para acoger a cada una de ellas.

En relación al espacio en su generalidad, fue posible constatar la falta de cuidado y/o mantención en términos de higiene, los que podrían afectar de alguna manera la salud e integridad de las adolescentes. Respecto a esto, es importante recalcar 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, el que propicie incluso las bases para el derecho a vida y salud.

Sobre el punto anterior, algunos espacios comunes como los baños, se apreciaron con una higiene altamente deficiente (suciedad, acopio de basura, otros) y al consultar por dicho estado, se señaló que serían las mismas adolescentes quienes se encargarían de mantener dichos espacios y en la eventualidad de que alguna no adhiriera a esta tarea designada, nadie asumiría dicha responsabilidad.

En relación al segundo domicilio (departamento), donde habitaban sólo 4 adolescentes, es posible indicar que las condiciones de infraestructura correspondían al estándar de cuidado establecido, sin embargo, fue posible apreciar la misma observación en relación a la mantención y cuidado del espacio, destacándose la falta de orden e higiene en espacios como las

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



habitaciones. Frente a esta situación, algunas de las adolescentes refirieron que no contaban con el mobiliario apropiado para organizar su ropa y elementos personales. Esta fue una situación que se hizo presente en ambos domicilios, donde se pudo observar, además, que las adolescentes mantenían sus perfumes, elementos de aseo y otros, organizados en el suelo.

Por otra parte, ninguno de los dos domicilios contaba con espacio suficiente para el desarrollo de visitas o vinculaciones familiares, siendo destinado el jardín delantero (casa) y el living comedor (departamento) para estos fines, situación que implicaba, de todas formas, un perjuicio para los procesos de vinculación familiar, enfatizando en la falta de privacidad que esto podría implicar. Así mismo, las viviendas no contaban con lugares destinados al estudio, realización de actividades académicas u otras.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices para los sistemas de cuidado alternativo, los niños, niñas y adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad⁸ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo con el principio rector y artículo 6 de la Convención⁹. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial¹⁰”, 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, 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 adolescentes, con la finalidad de otorgar un lugar

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

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

¹⁰ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial.

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



apropiado para estudio, intervenciones familiares, trabajo administrativo del equipo técnico y proceso individuales.

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.

ii. Inexistencia de rutinas que se puedan desarrollar efectivamente

Es importante precisar que, desde la información entregada por la residencia, existían rutinas planificadas para atender las distintas necesidades de las adolescentes, sin embargo, estas acciones no eran totalmente reconocidas por estas últimas, quienes expresaron una falta de atención respecto a las actividades que eran de su interés, y sobre todo en el establecimiento de rutinas que implicaran mantenerse ocupadas y utilizando de manera provechosa el tiempo disponible.

Respecto de las 4 adolescentes que vivían en el departamento, existía una percepción mucho más negativa sobre este punto ya que desde su mirada, se sentían excluidas de las pocas actividades que se desarrollaban, toda vez que no podían tener contacto con algunas adolescentes de la vivienda principal, sin embargo, tampoco existían rutinas pensadas específicamente para ellas, debiendo utilizar la mayoría del tiempo para ver televisión, escuchar música u otras actividades de manera individual.

Se debe precisar que, al momento de las visitas a cada entorno, las que se desarrollaron en distintos horarios, fue posible observar que no se desarrollaba ninguna actividad planificada entre las adolescentes, coincidiendo el discurso de las mismas con lo observado, siendo importante relevar la necesidad de contar con actividades planificadas que les permita hacer buen uso del tiempo libre y que atiendan, además, a sus intereses y necesidades.

A la Residencia, se recomienda:

- Elaborar, urgentemente, una rutina de atención diaria/semanal/mensual que implique la incorporación de actividades educativas, recreativas, de preparación para la vida independiente y otras, que permita integrar las necesidades individuales y grupales de las adolescentes, generando un buen uso del tiempo como factor protector para la vida residencial.



iii. **Falta de participación o vinculación en sistemas de educación regular**

Respecto a los procesos de intervención vinculados al área de educación, resulta importante destacar que, todas las adolescentes entrevistadas se encontraban vinculadas al aula hospitalaria, no teniendo la posibilidad de interactuar en espacios de educación formal. Si bien, esta es una indicación que surge desde los médicos tratantes, es importante levantar la necesidad sentida por parte de las adolescentes, de generar procesos complementarios que incorporen asistencias progresivas o paulatinas, puesto que para las entrevistadas sería importante considerar que incluso resulta complejo asimilar las asignaturas sin la interacción con otros/as pares.

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 las 26 adolescentes vigentes, todas ellas estudiarían a través del Aula hospitalaria de salud, según indicación de sus médicos tratantes, sin embargo, resulta complejo comprender que no exista otra alternativa que les permita vincularse en espacios comunes con otras/os jóvenes, situación que podría ser un factor protector para la interacción, comunicación, vinculación y/o poder compartir experiencias distintas a las de vivir en un entorno de cuidado alternativo.

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), *“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:

- A corto plazo, gestionar y articular, previa coordinación con el equipo médico tratante, la red de educación de forma oportuna para la re-vinculación de las adolescentes al sistema educativo formal.
- 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 2024.

iv. **Alta rotación de personal**

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



De acuerdo a lo informado por la Dirección de la residencia, así como lo levantado desde el propio personal, existía una dinámica laboral que implicaba una alta rotación e incluso un déficit de personas al cuidado de las adolescentes, esto por circunstancias que se relacionan con el desgaste que significa el cuidado diario, condiciones laborales, enfermedades de las cuidadoras y otras de carácter personales.

Este nudo crítico resulta tener un impacto transversal en la mayoría de las áreas del cuidado de las adolescentes, 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.) Visto desde otro lugar y según el relato de una de las educadoras de trato directo, esta situación también ha generado algunas dificultades como la imposibilidad de realizar algunas gestiones médicas (por ejemplo) para no tener que dejar sin cuidado a las otras adolescentes.

Respecto a lo anterior, las Directrices¹¹ 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 las 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.

v. Observaciones a los procesos de intervención por parte de las adolescentes

De acuerdo con la entrevista sostenida con la Dirección de la residencia y según los antecedentes previos, es posible establecer que uno de los nudos críticos que ha generado mayores complejidades es la falta de personal o la rotación de este, siendo posible reconocer algunos elementos importantes como:

¹¹ Naciones Unidas (2010) Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114.



Falta de continuidad en procesos de intervención individual, respecto a los procesos de intervención individual, se indicó por parte de las adolescentes que existía un desconocimiento sobre los objetivos de trabajo que habrían estado desarrollando hasta ese momento, situación que además implica desconocer si contaban con atenciones semanales o quiénes eran los profesionales a cargo de cada caso.

Falta de continuidad y/o desconocimiento de procesos de intervención familiar, respecto a este punto, se señala que existen procesos de intervención familiar por parte de la residencia, los que estarían orientados hacia la reunificación familiar, sin embargo, desde la percepción de algunas adolescentes, se desconocen las proyecciones, objetivos o situación real sobre las decisiones familiares que podrían afectarles directamente de la mano de las intervenciones.

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, 19 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 se trabajaría de manera gradual y según las dinámicas diarias de la residencia. Esta apreciación no coincide con la percepción de las adolescentes, quienes señalaron no tener claridad de sus objetivos a largo plazo, no logrando reconocer un trabajo orientado hacia la vida independiente. Este punto podría resultar determinante para el desarrollo de trayectorias positivas en la vida de 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”*,¹², 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:

¹² Naciones Unidas (2010), Directrices sobre las modalidades de cuidado alternativo de los niños, párr.131 y 132.

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



- Elaborar, urgentemente, una planificación que priorice la preparación para la vida independiente de las 19 adolescentes que tienen entre 16 y 18 años, estableciendo objetivos, metas y acciones claramente definidas a corto y mediano plazo.
- Socializar y promover, en el corto plazo, una participación activa de las adolescentes en la elaboración de los planes de intervención trabajados a nivel individual y familiar.

vi. Observaciones en el desarrollo de la defensa jurídica especializada

De lo relvado en la visita, se pudo dar cuenta de una falta de claridad *sobre los procesos judiciales*, en relación a este punto, se levantó como un nudo crítico que las adolescentes no conocían sus procesos judiciales protecciones y/o penales, destacando que, desde su mirada, no tendrían contacto directo con sus curadores/as para ser retroalimentadas de las decisiones de cada Tribunal.

Se rescataron distintas situaciones vinculadas al proceso de representación judicial, donde, desde la valoración de las adolescentes, no existiría una vinculación que permitía levantar sus necesidades con celeridad y transparencia, toda vez que, indicaron que no mantenían contacto directo con el Programa Mi Abogado, existiendo un desconocimiento sobre sus procesos judiciales y/o proyecciones a corto, mediano y largo plazo, estableciendo una necesidad inmediata de mejorar los canales de comunicación, acceso a información y sobre todo, participación en las decisiones que les involucra.

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° 12¹³ 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 Regional, se recomienda:

- Establecer, urgentemente, un sistema de comunicación efectiva y oportuna con sus representadas, el que contemple visitas periódicas y la socialización de información sobre sus procesos judiciales.

¹³ Naciones Unidas (2009), Observación General N°12 sobre el derecho a ser oído, art. 37.



vii. **Falta de útiles de aseo personal y necesidades básicas**

Se levantó desde las entrevistas realizadas a las adolescentes, la necesidad de contar con acceso oportuno y fácil a accesorios tan importantes como toallas higiénicas, shampoo, desodorantes, ropa y zapatos, entre otros. Esta necesidad surgió a raíz de la forma y características de la entrega que se utilizaba hasta ese entonces, donde no existía una periodicidad claramente establecida y se estandarizaba la compra de prendas de vestir como ropa interior y toallas higiénicas, no logrando atender a las características individuales y necesidades particulares (tallas mucho más pequeñas que generaban incomodidad).

Por otra parte, las entrevistadas manifestaron la necesidad de acceso a información relativa a la compra de artículos personales ya que hasta la fecha y desde su apreciación, la compra de estos sería de manera aleatoria y no existiría claridad sobre los montos disponibles para cada una, así como las fechas y periodos de compra.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices para las modalidades de cuidado alternativo, los niños, niñas y adolescentes (2010), de Naciones Unidas, se debe 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 del Servicio, el inmueble debe contar con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos, que permitan un ambiente seguro, de cuidado y efectiva protección, y que favorezcan y estimulen el desarrollo integral de las niñas y niños, de acuerdo a su etapa vital y a sus características y necesidades.

A la Residencia, se recomienda:

- Planificar y ejecutar, a corto plazo, una estrategia que permita responder a las necesidades específicas de cada adolescente en términos de acceso a elementos personales que respondan a sus características particulares, teniendo acceso a ropa interior, toallas higiénicas y útiles de aseo no estandarizados.

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.

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



- Informar a las adolescentes, en el corto plazo, los mecanismos y estrategias utilizadas para la destinación de recursos individuales, detallando los montos disponibles para compras individuales y la periodicidad de los mismos.

viii. Diferencias en el trato y tipo de comunicación

Respecto a este nudo crítico, es importante señalar que, desde el relato de las adolescentes, existirían importantes diferencias en el trato que cada una de ellas recibía, situación que atribuían a “favoritismos” por parte de las cuidadoras de trato directo y/o profesionales del equipo técnico. Esta apreciación estaría fundada en acciones y discursos que tenderían a generar incluso diferencias entre las adolescentes, toda vez que se sentirían en algunos casos, humilladas por los dichos de sus cuidadoras, quienes se referirían a sus aspectos físicos como “gordas” o incluso emitirían opiniones sobre su rol como madres, generando una sensación de afectación emocional que no habría sido posible transmitir hasta ese entonces.

Es importante distinguir y manifestar que existía una percepción distinta entre las adolescentes que habitaban la vivienda principal de la residencia y quienes convivían en el departamento, señalando que estas últimas reconocían que algunas educadoras de trato directo y la dirección de la residencia, tendrían mayor sensibilidad respecto al trato, pudiendo establecer una comunicación respetuosa y cercana, sin embargo, refieren que esta situación no podría ser posible si estuvieran en la vivienda principal, donde existiría otro trato en general.

La percepción de “favoritismo” fue señalada por el equipo técnico, quienes comentaron que a propósito de algunas situaciones médicas particulares que no serían conocidas por las adolescentes, debían otorgar mayor atención a algunas de ellas y esto podría ser visto como preferencias o diferencias en el trato, sin embargo, este no sería el espíritu de trabajo que lograban transmitir.

En relación a este nudo crítico, la Convención sobre los Derechos del Niño no solo establece el derecho intrínseco de los niños, niñas y adolescentes a la vida, supervivencia y desarrollo¹⁷, sino también reconoce explícitamente su derecho a ser protegidos “contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual”¹⁸, así como a velar porque ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes¹⁹ debiendo el Estado, a través de todas sus instituciones,

¹⁷ Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del Niño. Art. 6.

¹⁸ Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los derechos del Niño. Art. 19

¹⁹ Ibid. Art. 37

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



adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para ello.

A la Residencia, se recomienda:

- Realizar, en el corto plazo, capacitaciones al equipo executor sobre buen trato y la incorporación de perspectiva y/o enfoque de derechos en todos los espacios de comunicación con las adolescentes.

ix. Diferencias en rutinas de alimentación

Si bien, ya se ha planteado en otro punto, las diferencias en el tipo de atención que recibían las adolescentes de la vivienda principal y el departamento extendido, estas diferencias no solo habrían impactado el tipo de cuidado o el trato que recibían las adolescentes, sino que además se levantó que estas también implicaban el acceso a insumos básicos como la alimentación.

La dinámica informada por el equipo técnico respecto a este punto, fue que todas las comidas debían ser preparadas y organizadas en la vivienda principal y desde allí ser llevadas hacia el departamento. Esto implicaba que se enviaban las raciones específicas según la cantidad de adolescentes en dicho lugar.

Esta situación implicó que quienes vivían en el departamento no pudieran acceder de manera libre a insumos de alimentación ya que todo era enviado por porciones y cantidades específicas, limitando su acceso y generando una sensación de injusticia en las adolescentes, toda vez que no existía ninguna posibilidad fuera de horario u otra petición. Una de ellas refirió “*me siento humillada*”, al indicar que cuando sentía apetito entre los horarios de comida, debía quedarse “con hambre” ya que no había otra solución. También se levantó que en algunas ocasiones, eran las propias adolescentes quienes debían conseguir dinero con amigos u otras personas, para tener alimentos fuera de horario.

Respecto a este nudo crítico, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial”²⁰, en su estándar N°6 se establece que “todos los niños, niñas y adolescentes deben tener atendidas sus necesidades básicas como alimentación, vestuario, recreación, materiales escolares y para el juego, de acuerdo a los requerimientos de la etapa del desarrollo y curso de vida e intereses personales”.

A la Residencia, se solicita:

²⁰ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial.

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



- Informar, a corto plazo, sobre las situaciones descritas, indicando las acciones específicas a ejecutar, que permitan que las adolescentes residentes en el departamento puedan acceder de manera directa a insumos de alimentación en su lugar de residencia.

A la Residencia, se recomienda:

- Asegurar, a corto plazo, que todas las acciones desarrolladas en ambos espacios físicos (vivienda principal y departamento), puedan determinar que las adolescentes tengan acceso igualitario a suplir sus necesidades básicas de alimentación.

x. Dificultades en la efectivización de las atenciones médicas

Respecto a este nudo crítico levantado, es posible indicar que existirían dificultades para acceder a atenciones médicas por parte de las adolescentes, quienes relataron que hacía varios meses esperaban atenciones con matrona, acceso a métodos anticonceptivos, atenciones dentales y otros. Uno de los casos más relevantes en este sentido, implica a una adolescente que requeriría de una intervención quirúrgica en una de sus orejas y que por falta de tiempo, disponibilidad de cuidadores y otras razones, según indica parte del equipo, no habría sido posible concretar su atención, resultando del todo preocupante que por falta de recursos humanos no sea posible asegurar el acceso a una atención médica tan relevante y necesaria.

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”.

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 Directrices²¹, 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

²¹ 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



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 la adolescente que requiere intervención quirúrgica, especificando su situación actual de salud, profundizando en las indicaciones médicas y proyecciones de atención.

A la Residencia, se recomienda:

- Organizar, urgentemente, los sistemas de turno de las educadoras de trato directo y/o equipo profesional, con la finalidad de asegurar las condiciones necesarias para el acceso a las atenciones médicas pendientes de todas las adolescentes.

xi. Antecedentes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

Como último nudo crítico levantado, es posible indicar que existían antecedentes de que adolescentes de la Residencia se estaban viendo involucradas en dinámicas de explotación sexual (en adelante, ESNNA). Si bien, en la visita no se dio cuenta de la situación, se contaba con diversos antecedentes informados tanto por otras instituciones, como información propia de la Defensoría de la Niñez, entre ellas, 2 denuncias por ESNNA realizadas por la sede regional de la Defensoría de la Niñez en el año 2022.

Con respecto al fenómeno y delito de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cabe relevar que constituye una de las violaciones más graves a los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, generando negativas consecuencias en diversos aspectos en el desarrollo de sus vidas, siendo un fenómeno complejo y multifactorial que exige al Estado un deber especial de protección y atención integral a sus víctimas. Respecto de ello, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante el Comité) ha remarcado que la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN) *“impone a los Estados partes la obligación de combatir y eliminar la prevalencia e incidencia generalizadas de la violencia contra los niños. Para promover todos los derechos del niño consagrados en la CDN es esencial asegurar y*

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



promover los derechos fundamentales de los niños al respeto de su dignidad humana e integridad física y psicológica, mediante la prevención de toda forma de violencia”²²

Lo anterior se relaciona, directamente, con lo previsto por la **Observación General N° 13 del Comité, relativo al Derecho del niño a no ser sujeto de ninguna violencia** (2011), que al efecto considera como violencia a: *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual” según se define en el artículo 19, párrafo 1, de la CDN. El término violencia utilizado en esta observación abarca todas las formas de daño a los niños enumeradas en el artículo 19, párrafo 1, de conformidad con la terminología del estudio de la “violencia” contra los niños realizado en 2006 por las Naciones Unidas, aunque los otros términos utilizados para describir tipos de daño (lesiones, abuso, descuido o trato negligente, malos tratos y explotación) son igualmente válidos”.*

A la Residencia, se recomienda:

- Diseñar, con urgencia, estrategias de intervención individual y grupal para abordar la situación de ESNNA con las (os) trabajadoras(es) y adolescentes de la Residencia, evitando cualquier tipo de revictimización.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

MJMF/ECC

Fecha de elaboración del informe: Noviembre 2023

²² Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 13 sobre el derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, 2011, párrafo 13.