



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia Hogar Luz de Cristo
<b>Fecha de la visita:</b>	10 de octubre 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 .....	6
6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	6
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	7
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	14
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	14

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir 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 Hogar Luz de Cristo, ubicado en la comuna de Puente Alto, ciudad de Santiago, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.**

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>2</sup>.

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

*“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*

---

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.

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



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

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes<sup>3</sup>; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos<sup>4</sup>; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes<sup>5</sup>; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad<sup>6</sup>; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>7</sup>.

### 3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia Hogar Luz de Cristo
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación Luz de Cristo
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Coadyuvante
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para mayores.
<b>Población destinataria:</b>	Mixto de 06 a 17 años
<b>Director(a):</b>	Victoria Paz Villegas Hernández

### 4. ANTECEDENTES

La Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, a través de un Oficio remitido por el Tribunal de Familia de Puente Alto, respecto de la reunión de coordinación que se llevó a cabo el 25 de septiembre del año 2023, con la Delegación Presidencial Provincia de Cordillera, Programa Mi

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra m).

<sup>4</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

<sup>5</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

<sup>6</sup> Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

<sup>7</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



Abogado de la Corporación de Asistencia Judicial y Victoria Paz Villegas Hernández, en ese momento directora de la Residencia Hogar Luz de Cristo. Lo anterior, en virtud de poner en conocimiento a la Defensoría de la Niñez respecto de las graves vulneraciones de derecho a las que estaban siendo expuestos los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia, sumado al estado de incertidumbre que primaba en torno a la acreditación como organismo colaborador del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante Servicio de Protección Especializada o Servicio), constituyéndose lo anterior en la falta de asignación de recursos económicos por parte del Estado a la Residencia, para la satisfacción de las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, valiéndose y sustentándose la institución en la voluntariedad y caridad de terceros.

En razón del estado crítico en el que se encontraban la Residencia y de lo referido por las partes presentes en la mencionada coordinación, el Tribunal de Familia de Puente Alto resolvió, con fecha 25 de septiembre de 2023, en Causa RIT P-2060-2023, citar a una nueva reunión de coordinación para el mes de octubre, ordenando la comparecencia de la Subsecretaría de la Niñez, la Directora Regional Metropolitana y la Directora Nacional del Servicio de Protección Especializada, representante de la Secretaria Regional Ministerial (SEREMI) de Justicia y Derechos Humanos de la Región Metropolitana, representante de la Secretaria Regional Ministerial (SEREMI) de Desarrollo Social y Familia de la Región Metropolitana, la Directora del Hogar Luz de Cristo, Programa Mi Abogado de la Región Metropolitana, así como la Delegada Presidencial Provincial de Cordillera, e informó de lo anterior a la Defensoría de la Niñez. En razón de lo anterior, la Defensoría de la Niñez solicitó al referido Tribunal formar parte de esta instancia, como observador de acciones desplegadas por las instituciones convocadas a dicha reunión.

Sumado a lo anterior, la Defensoría de la Niñez, a través del Oficio N° 1004/2023, dirigido al Servicio de Protección Especializada, solicitó información respecto de la denuncia realizada por la Delegada Presidencial Provincial de Cordillera, así como de los motivos que fundamentaron la decisión del Servicio de suspender el proceso de acreditación como organismo colaborador a la Corporación Luz de Cristo, a la cual pertenece la Residencia Hogar Luz de Cristo, y las medidas adoptadas por el Servicio luego de suspender el referido proceso, en virtud de asegurar la mantención de los cuidados cotidianos y los procesos interventivos de los niños, niñas y adolescentes. De este Oficio no se obtuvo respuesta alguna.

En razón de los graves antecedentes de los que se tomó conocimiento y de la ausencia de respuesta por parte del Servicio, el día 10 de octubre de 2023, se realizó la primera visita presencial de tipo reactiva a Residencia Hogar Luz de Cristo.

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



Cabe señalar que, al momento de la elaboración de este informe, y en virtud de los antecedentes de denuncias existentes contra la entonces Directora de la Residencia, hacía nula la posibilidad de acreditar a la Corporación Luz de Cristo como organismo colaborador, por lo tanto, la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, anunció el cierre de la residencia, estableciendo como fecha límite para la ejecución de lo anterior el mes de febrero del año 2024 (ver apartado N° 11).

### 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"/> Primera Visita	<input type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

### 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por [4°] profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Verónica Vázquez, psicóloga, Sede Central.
Profesional 2:	Javiera Schweitzer, abogada, Sede Central.
Profesional 3:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central.
Profesional 4	Francisca Barra, abogada, Sede Central.
Profesional externo:	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se ejecutó en dos etapas consecutivas. Primero se realizó un recorrido por las instalaciones de la Residencia para observar la infraestructura y equipamiento del lugar. Posteriormente, se procedió a entrevistar en profundidad a la directora de la Residencia. Cabe

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



señalar que, en esta ocasión solo estaban presentes la directora y subdirectora en la Residencia, siendo imposible aplicar cuestionarios a niños, niñas, adolescentes y funcionarios(as).

Como se señaló anteriormente, el proceso de visita conllevó un recorrido por las instalaciones del inmueble, instancia en la que se observaron significativas falencias, como presencia de escombros, maleza y muebles en desuso en el patio, mobiliario básico escaso y el existente, significativamente dañado, puertas de baños en mal estado, sanitarios sucios y sin palanca de descarga, ventanas de cocina y comedor sin mallas contra vectores, etc. circunstancias que iban en perjuicio directo de los niños, niñas y adolescente que vivían en ese espacio. Así mismo, durante la entrevista a la Directora de la Residencia, Doña Victoria Villegas, esta constató las condiciones irregulares en la que se encontraba Hogar Luz de Cristo respecto del proceso de acreditación, así como las diversas falencias existentes, especialmente las económicas, que ponían en riesgo la posibilidad de sustentar el cuidado y la protección de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia.

Al momento de la visita, había 16 niños, niñas y adolescentes vigentes, de los cuales ninguno se encontraba presente.

Con posterioridad a la visita, y según lo acordado con la directora de la Residencia, se solicitó información por correo electrónico con el fin de complementar los aspectos conversados en la entrevista, sin embargo, no se recibió documentación ni respuesta alguna a la petición.

### 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

#### i) Buena recepción y disposición de la directora ante la visita

Es imperativo destacar como fortaleza la disposición y buena acogida de la directora ante la visita del equipo de la Defensoría de la Niñez, lo cual se tradujo en colaboración y una actitud de apertura durante el recorrido, entrevista y conversaciones sostenidas a lo largo de la visita, lo cual favoreció y facilitó todo el proceso en general.

#### ii) Positiva relación con el intersector

Con base en lo señalado por la directora, la Residencia se relacionaría favorablemente con el intersector, participando activamente de espacios de reunión, coordinación y gestión con el área

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



de salud, educación, Tribunal de Familia, representación judicial de los niños, niñas y adolescentes, entre otros. Indicando como avance significativo que, al momento de la visita todos los niños, niñas y adolescentes contaban con matrícula escolar y con asistencia diaria a los diferentes centros educativos, señalando que anteriormente solo rendían exámenes libres sin asistir al colegio formalmente. Así mismo, las atenciones de salud de todos los niños, niñas y adolescentes, se encontraban actualizadas, lo que no sucedía con la administración anterior. Otra fortaleza significativa que se pudo observar tiene relación con las gestiones y establecimiento de redes comunitarias para el aporte de donaciones en alimentos y mercadería variada.

### iii) Gestiones para la mantención y cuidado de niños, niñas y adolescentes

Es dable señalar que, pese a que no existían aportes económicos del Estado a la entonces administración a cargo de la Residencia, esta se sustentaba a base de donativos, colectas y actividades que realizaban un grupo de personas que voluntariamente donaban parte de su tiempo e ingresos para el sostenimiento de la Residencia, lo cual auxilió en un primer momento a evitar el desarraigo y la separación inmediata de los niños, niñas y adolescentes que consideraban ese espacio como propio. Sin perjuicio de que lo anterior no era el escenario ideal, en virtud de que no existía certeza respecto de la satisfacción y mantención de las condiciones que asegurasen el bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de los derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requerían según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad.<sup>8</sup>

## 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:

---

<sup>8</sup> Ley N° 20.032, artículo 2, inciso 1).

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



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, en este informe solo se incluyeron recomendaciones dirigidas al **Servicio de Protección Especializada y no a la Residencia u otro organismo intersectorial o Estatal**, en virtud de que, cómo fue señalado en apartados anteriores, la Residencia se encontraba sin posibilidad de acreditación como organismo colaborador, por lo cual, la labor de supervisión y orientación técnica del Servicio, estaba supeditada casi exclusivamente al proceso de cierre técnico y administrativo de la Residencia (ver apartado N° 11).

**i) Deficientes y precarias condiciones de infraestructura, equipamiento, mantenimiento y aseo**

A través de la visita presencial, se pudieron constatar las condiciones de precariedad, hacinamiento, daños y demás falencias estructurales en las que habitaban los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, las cuales no respondían a los requerimientos de la población atendida, ni a los estándares mínimos establecidos por las orientaciones técnicas correspondientes, la Convención sobre los Derechos del Niño, ni a los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile que se encontraban vigentes y las leyes dictadas conforme a ellos.

En general, tanto en las oficinas como en la casa se detectaron graves falencias respecto del mobiliario ubicado en los espacios de uso común, observándose sucio, desordenado, en algunos casos roto o inservible, lo que solo generaba acumulación innecesaria y limitación del uso del espacio por parte de los usuarios. Si bien, la sala de estar, era amplia para la circulación y uso de los niños, niñas y adolescentes, el mobiliario disponible estaba desgastado y era insuficiente respecto de la población vigente en ese momento; el patio era un espacio amplio, sin embargo, sin áreas verdes y pocos espacios de sombra para la satisfacción de las necesidades de la población y sus familias; se detectaron focos de riesgo alto para la integridad física y salubre de los usuarios, ya que había espacios con alta acumulación de mobiliario y maquinaria en desuso o desarmada, con altas probabilidades de presencia de roedores, del mismo modo se observaron



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



escombros, vidrios rotos, basura, etc. a lo largo del espacio asignado para la recreación de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Las habitaciones se encontraban sucias, desordenadas, con mal olor y con cableado eléctrico suelto, sumado a que eran reducidas para la cantidad de niños, niñas y adolescentes asignados por habitación (entre tres o cuatro), lo que generaba hacinamiento y por ende la falta de mobiliario básico como mesas de noche o cajoneras donde guardar sus pertenencias personales; los camarotes estaban desgastados y endebles al igual que los colchones, los cuales eran delgados y estaban gastados, además de que no había un número uniforme de cobijas por cama, observándose en unas camas más y en otras menos, lo cual llamó la atención en virtud de que, al estar las piezas emplazadas en un segundo piso, son más propensas a corrientes de aire; si bien, en cada habitación había una ventana funcional que permitía ventilación y entrada de luz natural, éstas no contaba con cortineros y cortinas acordes a la estación ni para impedir corrientes de aire o bloquear la entrada de luz artificial durante la noche, lo cual, podía interferir y ser perjudicial para el adecuado descanso de los niños, niñas y adolescentes.

En el pasillo del segundo piso había tres baños inmediatos a las habitaciones, estos se encontraban sucios, desordenados, con mobiliario roto o emplazado en el piso, incluso se observó un baño con fuga de agua; ninguna palanca de los sanitarios funcionaba, es decir, del tanque colgaba una tira o alambre para su descarga; en dos de los tres baños, las puertas estaban rotas o no cerraban, lo cual era grave y preocupante en virtud de la privacidad y el cuidado de los usuarios durante el uso de los mismo para la satisfacción de sus necesidades biológicas básicas, así como el aseo e higienización personal.

Durante el recorrido, se pudo observar que el material lúdico y recreativo era escaso y se encontraba en malas condiciones de conservación, así mismo había mobiliario y juguetes apilados en un rincón, los cuales no eran acordes con el rango etario de los niños y niñas presentes en ese momento en la residencia.

Con base en todo lo anterior, y según lo indicado en las Orientaciones Técnicas (en adelante OOTT u Orientaciones) para el funcionamiento del programa denominado residencia de protección para mayores de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia, en lo concerniente a los recursos materiales y calidad de vida en la residencia, señalan:

*“Se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. Así también, como un funcionamiento cotidiano*

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



*sustentado en el enfoque de derechos, es decir bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas”.*

Por ende, los hallazgos señalados anteriormente, distaban significativamente de los estándares establecidos por el Servicio de Protección Especializado en lo referente a calidad de vida y condiciones generales de habitabilidad, no cumpliéndose en lo relativo a lo esperado para el uso, atención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en esa residencia.

Así mismo, se puede señalar que, la Directora que en ese momento estaba al frente de la residencia, refirió haber asumido el cargo en septiembre del año 2022, luego de que el director y presidente de la corporación que administraba dicha institución tuviera que dejar el cargo en virtud de la serie de denuncias que se efectuaron en su contra al detectarse graves vulneraciones de derecho contra los niños, niñas y adolescentes que estaban en la residencia, denuncias que dejaban al descubierto falencias en el cuidado, protección y respeto por las garantías individuales de los usuarios.

Al indagar respecto del funcionamiento general de la residencia, Directora refirió haber hecho cambios sustanciales en materia de acceso a la salud, educación, atención psicológica y representación judicial de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban vigentes, señalando que, durante la gestión anterior, los adolescentes, niños y niñas no estaban matriculados en ninguna escuela, colegio o liceo, impartándose las materias en la residencia por el mismo director y rindiendo exámenes libres, sin considerar las respectivas adecuaciones o necesidades pedagógicas particulares de cada uno, vulnerándose su derecho a la educación formal, privándolos así mismo de la socialización con pares, generación de redes e incorporación y conocimiento de su medio.

Con relación a las atenciones de salud física y mental, según la entonces Directora, al momento de la visita, todos los niños, niñas y adolescentes se encontraban con vacunas y atenciones de salud vigentes en el CESFAM San Jerónimo y con atenciones de especialidad en el Hospital Sótero del Río, así mismo, 14 de los 16 usuarios vigentes, se encontraban asistiendo a programa PRM, organismo con el que, según reiteró la Directora, existía apoyo constante y colaboración mutua, lo que se traducía en un trabajo mancomunado en los procesos de intervención de cada uno de los niños, niñas y adolescentes, lo que no se había generado sino hasta la salida del Director anterior, significando lo anterior, una falta grave respecto al derecho a la salud primaria y de especialidad de los adolescentes, niños y niñas, lo que no era concordante con la convención de los derechos del niño:

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



*“Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”<sup>9</sup>*

Así como a lo relativo al enfoque de derecho establecido en las OOTT del Servicio de Protección y la Ley de garantías:

*“[...] Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a vivir en las condiciones adecuadas para su desarrollo físico, mental, intelectual, ético, espiritual y social. Sin perjuicio de la responsabilidad primordial de las familias, los órganos del Estado deben adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y judiciales necesarias para dar efectividad a este derecho, cuando los padres y/o madres u otras personas responsables por el niño, niña o adolescente, carezcan de los medios suficientes para hacerlo por sí mismas”.<sup>10</sup>*

*“[...] El Estado debe garantizar progresivamente a todos los niños, niñas y adolescentes acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención, promoción, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud. Asimismo, debe asegurarles acceso a servicios médicos y odontológicos periódicos y a servicios de salud mental, adoptando todas las medidas necesarias para su plena efectividad, sea en el sistema público o en el sistema privado de salud. Los niños, niñas y adolescentes deberán contar con su propia credencial de pertenencia a un sistema de salud, sea público o privado”.<sup>11</sup>*

### **Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se solicita:**

- Asegurar un análisis exhaustivo de cada uno de los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Hogar Luz de Cristo, en virtud de garantizar, en los casos que sea factible, restituirles su derecho primordial a vivir en familia, y/o, de no ser posible lo anterior y requieran ser derivados, sean reubicados en un espacio Residencial que otorgue efectivamente calidad de vida, es decir, que cumpla con todas las condiciones de infraestructura, mantención, higiene, orden, accesibilidad, equipamiento, seguridad, etc. según lo dispuesto en los tratados Nacionales e

---

<sup>9</sup> Naciones Unidas. 1990. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo N°24.

<sup>10</sup> Ley 21430. Sobre Garantías y protección integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Artículo N°15, inciso segundo.

<sup>11</sup> Ley 21430. Sobre Garantías y protección integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Artículo N°38, inciso tercero.

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



Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile, así como a las OOTT del Servicio, respecto de la línea de acción de cuidado alternativo.

- Asegurar que cada uno de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Hogar Luz de Cristo, tengan acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención, promoción, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud física y mental integral, resguardando se adopten todas las medidas necesarias para su plena efectividad según lo dispuesto en los tratados Nacionales e Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile, así como a las OOTT del Servicio, respecto de la línea de acción de cuidado alternativo.
- ii) **Insuficiente dotación de personal y el que esta, cuenta con baja capacitación y/o habilidad para el trabajo con NNA con estas particularidades y necesidades, afectando e impactando dentro de los distintos procesos de intervención**

Al momento de la vista, se pudo constatar la falta de personal para la atención, cuidado y estimulación de los niños, niñas y adolescentes, y al indagar con la directora respecto del recurso humano disponible, esta señaló que solo contaban con personal de apoyo voluntario, a razón de la falta de ingresos económicos por parte del Estado al no contar con la acreditación como organismo colaborador.

En ese sentido, la directora indicó que solo contaba con tres funcionarios que recibían remuneración: una educadora de trato directo de turno nocturno, una auxiliar de aseo y un nochero, las demás funciones eran ejercidas por voluntarios, resultando lo anterior sumamente alarmante, considerando las particularidades y necesidades psicoemocionales de la población atendida, por lo que no contar con el recurso humano idóneo, capaz y capacitado para ejercer tales funciones, se constituía en una falencia grave y en perjuicio directo de los niños, niñas y adolescentes, ya que la labor de formación, supervisión, cuidado y acompañamiento no se estaba ejerciendo conforme a lo establecido en OOTT, sumado a la eventual imposibilidad de conocer y dar fe de que el personal a cargo de los NNA contaba con los requisitos más básico como no estar afecto a inhabilidades para trabajar con NNA o antecedentes penales que no fueran concordantes con la labor del personal que ejerce funciones en el ámbito de cuidado y protección.

Lo anterior, sumado a las implicancias relacionadas con el rol mismo, el cual involucra una alta carga emocional, que de no contar las bases, conocimientos y herramientas técnicas necesarias, pueden verse acrecentados la sobre exigencia y el desgaste del personal, lo cual se traduce en burnout, licencias médicas extendidas, abandono de labores, etc. siendo lo anterior factores preponderantes para la calidad de la atención brindada a los NNA, por lo cual, la labor del cuidado, supervisión y acompañamiento de los usuarios debe ser siempre ejecutado por personas con los

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



conocimientos técnicos y capacidades requeridas para este tipo de tareas, como lo señalan las OOT elaboradas por el Servicio de Protección Especializado, para el funcionamiento del programa Residencia de Protección para mayores de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial.

*“Para la ejecución de cada proyecto, se contará con el recurso humano más idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina. Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde a estos principios ya señalados de probidad, idoneidad de competencias profesionales, conocimientos de contexto territorial en proyecto específico, especialización en ámbitos de infancia y adolescencia”.<sup>12</sup>*

*“El personal que tenga trato directo con niños, niñas y adolescentes, deberá tener una salud mental y física comprobable compatible con el cargo, y las cualificaciones técnicas y/o profesionales necesarias para un correcto ejercicio del mismo”.<sup>12</sup>*

Sumado a lo anterior, las Orientaciones Técnicas de la modalidad de Programa de Atención Residencial para mayores, indica que para esta modalidad de atención, por cada 20 plazas se debe contar con un equipo de intervención conformado por (1) Director/a, (1) Trabajador/a Social, (1) Psicólogo/a, (1) Profesional de la educación (media jornada); (1) Educador/a de Trato Directo diurno, (1) Educador/a de Trato Directo nocturno, cada 8 plazas, (1) Manipulador/a de alimentos, (1) Auxiliar de aseo, siendo estos requerimientos incumplidos por la Residencia.<sup>13</sup>

### **Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia solicita:**

- Asegurar que los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Hogar Luz de Cristo, sean reubicados en un espacio Residencial que cuente con la validación técnica del recurso humano, y que, de igual modo, la dotación del mismo, sea concordante con el número de usuarios, permitiendo lo anterior otorgar cuidado, atención y protección efectiva.

### **iii) Estado de acreditación “suspendido”, por ende, Residencia se encontraba sin financiamiento económico, supervisión, ni orientación técnica adecuada**

Al momento de la visita, la entonces administración de la Residencia Hogar Luz de Cristo, señaló haber asumido el cargo alrededor del mes de septiembre del años 2022, lo anterior, luego de que se efectuarán una serie de denuncias contra el ex director de la Residencia, a razón de que se

<sup>12</sup> Servicio de Protección Especializada, 2022. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 44.

<sup>13</sup> Servicio de Protección Especializada, 2022. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Recurso Humano. Pág. 46.

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



tomó conocimiento de graves vulneraciones de derecho hacia los niños, niñas y adolescentes que estaban bajo su cuidado en ese momento, sindicándolo a él y a su pareja como los principales perpetradores, dejando el cargo, y, según lo referido por la entonces Directora, llevándose consigo las cuentas corrientes donde se encontraban los fondos con los que contaba la residencia, dejando a la entonces administración sin recursos económicos y sin acceso a las cuentas, teniendo que recurrir a donaciones y voluntariado, siendo ese el tenor hasta el momento en que se efectuó la visita de la Defensoría de la Niñez.

Sumado a lo anterior, la corporación Luz de Cristo hasta ese momento no contaban con acreditación como organismo colaborador del Servicio de Protección Especializado, por ende, no podían acceder a los fondos del Estado para la administración y mantenimiento de la residencia. En concordancia, cuando se indagó con la directora respecto de los avances en el proceso de acreditación, esta señaló que la respuesta desde el Servicio es que este se encontraba suspendido a razón de las denuncias que existían en su contra.

Lo anterior tomó singular relevancia en virtud de las graves falencias y vulneraciones de derecho cometidas por parte del estado hacia los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en dicha residencia, al no tener garantizadas la satisfacción de sus necesidades más básicas, estando a expensas de la caridad de terceros, pese a tener medidas de protección decretadas por un Tribunal de Familia.

### **Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se solicita:**

- Asegurar que, en virtud de la actual normativa del Servicio, ninguna Fundación, Institución, Organismo u otros, que no cuente con la acreditación como Organismo Colaborador del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, pueda ejercer funciones de cuidado de ningún lactante, niño, niña o adolescente.

## **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 y/o solicitudes precedentes.

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

Posterior a la reunión sostenida el 26 de octubre de 2023 con el Tribunal de Familia de Puente Alto y demás organismos del inter-sector convocados, se llevó a cabo una reunión de

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



coordinación el 09 de noviembre de 2023, instancia en la que se revisaron los antecedentes que dieron origen a la causa y se escuchó a las partes intervinientes, a fin de poder dar cuenta de los avances y gestiones realizadas, según los acuerdos establecidos en la audiencia anterior. En ese sentido, la Directora Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializada, señaló que, ante la imposibilidad de poder Acreditar como Organismo Colaborador del Servicio a la Corporación Luz de Cristo, quien administraba la Residencia del mismo nombre, anuncia el cierre de la misma, a ejecutarse durante el mes de febrero de 2024, como fecha tope para la concreción del proceso de cierre.

Ante tal escenario, la Defensoría de la Niñez, con fecha 13 de noviembre de 2023, mediante Oficio 1085/2023, expuso al Servicio de Protección Especializada su especial preocupación respecto al cómo esa decisión impactaría en la vida de los adolescentes, niños y niñas que vivían en la referida residencia. Siendo impermisible que tal resolución implicase, bajo ninguna circunstancia, mayor revictimización psicoemocional, mucho menos considerar el traslado de los niños, niñas y adolescentes a otras regiones, a razón del consecuente desarraigo que ello implicaría, así mismo, poniendo especial énfasis en preservar la unión de las diadas. Documento del que no se obtuvo respuesta desde la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializada, no obstante, la Defensoría de la Niñez solicitó una reunión con funcionarios de la Dirección Nacional para abordar este y otros temas, concretándose dicho encuentro el 04 de enero del 2024, asistiendo igualmente funcionarios de la Dirección Regional.

Dentro de los temas acordados, se abordó lo referente al cierre de la Residencia Hogar Luz de Cristo, poniendo esta Defensoría de la Niñez especial énfasis en las condiciones precarias bajo las que se encontraban los 16 niños, niñas y adolescentes; en ese sentido, profesionales de la dirección Regional del Servicio, señalaron que se habían desplegado una serie de gestiones en virtud de minimizar, dentro de lo posible, el impacto o menoscabo en la cotidianidad de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en dicha institución. Así mismo, fueron tajantes respecto de la nula posibilidad de Acreditar a la Corporación Luz de Cristo como Organismo Colaborador, lo anterior, con base en el inciso tercero del artículo tercero transitorio de la ley N° 21.302, la que señala:

*“No podrán acreditarse personas naturales u organismos cuyos miembros, sin importar su calidad, función o cargo en la institución, hayan sido objeto de sanciones administrativas, penales o civiles por hechos constitutivos de violencia, de cualquier índole, que haya afectado la vida o la integridad física y/o psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. En caso de encontrarse una investigación penal, un sumario administrativo o un proceso judicial en el momento de postular, el Servicio no podrá dar curso a la acreditación mientras*

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



*no finalice el procedimiento administrativo, civil o penal que involucre la denuncia, estableciendo que no existió la vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes”.*

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

**VVG**

*Fecha de elaboración del informe: febrero 2024*