

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO**

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia Tremun
<b>Fecha de la primera visita:</b>	19 de enero de 2023
<b>Tipo de seguimiento:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Visita <input checked="" type="checkbox"/> Vía Oficio
<b>Fecha de la visita de seguimiento:</b>	28 de febrero de 2024

**CONTENIDO**

1.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO .....	3
3.	ANTECEDENTES .....	3
4.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO .....	4
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	4
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA .....	4
8.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES .....	5
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	22
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	23
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	29
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ .....	29

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 Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En atención a la facultad descrita, y a lo dispuesto además en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y letra f) del artículo 15° de la Ley N°21.067, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado”** (en adelante “Mecanismo de Monitoreo de Derechos” o “Mecanismo”). Este tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y de cuidado de NNA que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, 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 del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte del establecimiento Residencia Tremun, ubicado en la región de Biobío, ciudad de Santa Bárbara, a las recomendaciones y solitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita. Además, de ser el caso, da cuenta de nuevas fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados en el proceso de seguimiento y, en razón de estos últimos, las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

### 1. 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 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”.*

---

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

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

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>; intermediar y servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, así como requerir informes y antecedentes a estos últimos y hacerle seguimiento a su actuar<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>.

### 2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia Tremun
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	ONG Juntos Creando Futuro
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado (OCA)
<b>Modalidad de intervención:</b>	REM - Residencia Protección Para Mayores Con Programa
<b>Población destinataria:</b>	Masculina, 8 a 12 años.
<b>Director:</b>	Juan Alberto Cerda Guzmán

### 3. ANTECEDENTES

Con fecha 30 de diciembre de 2022, se recibió el requerimiento N° 2022-2840 en la Sede Regional del Biobío a través de formulario web de la Defensoría de la Niñez, mediante el cual se entregaron antecedentes respecto de conductas abusivas y vulneraciones en la esfera de la sexualidad que estaban ocurriendo entre pares al interior de la Residencia.

Posteriormente, el 11 de enero de 2023, mediante una carta redactada por los niños y adolescentes que allí se encontraban, estos señalaron su preocupación e inconformidad en torno a la calidad de las vestimentas e insumos entregados por la Residencia, la infraestructura del inmueble, los materiales y actividades recreativas, entre otros, además de dar cuenta de situaciones de vulneración de derechos por parte del

<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 d), 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 Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

adolescente E.A.M.G hacia sus pares. En vista de lo anterior, se decidió realizar una visita reactiva presencial a la Residencia en cuestión, la que se realizó con fecha el 19 de enero de 2023.

### 4. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la Primera Visita, se inició el Proceso de Seguimiento a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de esta, principalmente mediante el intercambio de oficios y el seguimiento continuo por parte de nuestra Sede Regional Biobío y la atención de requerimientos relativos a dicha residencia, y finalmente, mediante la Visita de Seguimiento realizada el 28 de febrero de 2024.

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

### 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional encargado/a:</b>	María Jesús Maturana, abogada, Sede Central
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Carola Fraczinet, psicóloga, Sede Central
<b>Profesional 4</b>	Sindy Salazar, abogada, Sede Biobío
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños, y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad al director del establecimiento y, en paralelo, se realizaron entrevistas a N°5 niños y adolescentes y a N°4 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico al director, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 16 niños y adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales N°9 estaban presentes.

### 8. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita a la Residencia, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y adolescentes vigentes en Tremun.

Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes oficios:

- Oficio N° 354, de fecha, 10 de abril de 2023, dirigido al Representante Legal del Organismo Colaborador Acreditado “ONG Juntos Creando Futuro”, y respondido mediante Oficio N° 42/2023.
- Oficio N° 355, de fecha, 10 de abril de 2023, dirigido a la Directora Regional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia de la Región de Biobío.
- Oficio N° 356, de fecha, 10 de abril de 2023, dirigido al Director (S) de la Residencia Tremun, Oficio N°150/2024 pidiendo cuenta y respondido mediante oficio N°71/2024.

Cabe señalar que no se obtuvo respuesta al Oficio N° 355/2023 dirigido a la Directora Regional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia de la Región de Biobío, por lo que con fecha 13 de febrero de 2024, se envió el Oficio N°151/2024, pidiendo cuenta de la información solicitada, el que nuevamente quedó sin respuesta. Es por esto que para el Proceso de Seguimiento se contemplaron las respuestas enviadas tanto por el Organismo Colaborador Acreditado, como por la Residencia, además de lo observado y levantado en la Visita de Seguimiento realizada a la Residencia Tremun.

Respecto de cada recomendación o solicitud se indica, a continuación, los medios de seguimiento realizados a la fecha, y los niveles de cumplimiento y observaciones para cada una de estas, divididos según destinatario.

Niveles de cumplimiento:	
Cumplido	
Parcialmente cumplido	
No cumplido	
No hubo respuesta	
No aplica	

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

A la Residencia:

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Falta de capacitaciones y formación continua para funcionarios(as)</b>	
<b>Recomendación</b>	Generar y ejecutar, en el corto plazo, un <b>plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal</b> , incluyendo practicantes. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos-, <b>considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo</b> -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 <b>debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024, menciona que se coordinaron diferentes capacitaciones para funcionarios de la residencia con diferentes entidades certificadas, tales como el Centro Neuro psicopedagógico PSICOPEEDUCA, Servicio Mejor Niñez y Universidad Católica de la Santísima Concepción, abordando temáticas tales como Explotación sexual comercial de NNA, Vulneración de derechos, Trauma complejo, Equidad de Género, etc. Menciona además que algunas fueron remotas y otras presenciales, en horario laboral.</p> <p>En visita de seguimiento, se indicó que, si bien no se tiene plan anual de capacitaciones, se han realizado algunas de manera autogestionadas. Se menciona que no se ha generado un plan anual debido a que no se ha hecho la exigencia concreta de realizarlo, y que, debido a problemas presupuestario, no serían factibles de aplicar. No obstante, el Director menciona que existe una carencia de conocimientos y herramientas del personal, principalmente en cuanto a temáticas de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Falta de instancias de cuidado de equipo</b>	
<b>Recomendación</b>	Generar y ejecutar, en el corto plazo, un <b>plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal.</b> El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

	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 <b>debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 menciona que acordaron con la ONG Juntos Creando Futuro (OCA) la ejecución de un cuidado de equipo semestral con la finalidad de propiciar un espacio de relajación, dispersión y unificación entre colegas, entregando herramientas para la gestión del estrés, debido a la intensidad laboral que se vivencia en el trabajo residencial. Además, mencionan que se otorga un día por semestre para realizar una jornada de autocuidado autogestionada por los funcionarios de la residencia, con la finalidad de generar un espacio de distensión y afinidad entre colegas.</p> <p>El OCA, en el Oficio N°354, de fecha 10 de abril de 2023, envió adjunto un programa de capacitaciones a realizarse en dependencias del recito ILWEN en Loncopangue con fecha 19 de mayo de 2023. Mencionan además que estas serían realizadas de forma periódica tal como se menciona en las orientaciones técnicas de un REM PER.</p> <p>Por otra parte, en la visita de seguimiento realizada, se indicó que no se tiene plan anual de cuidado de equipos, se han generado instancias autogestionadas y también institucionales, pero que estas no responden a un plan anual. Mencionan además que se generó un comité de bienestar en algún momento, pero luego se interrumpió y con eso han disminuido las instancias de autocuidado.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la aplicación de enfoques de derechos, de género, intercultural e inclusivo</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Generar, al corto plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, que permitan dotarles de herramientas para la aplicación de estos en el funcionamiento cotidiano de la Residencia y en el cuidado y la atención de los niños y adolescentes.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 menciona que, en función a esta observación realizada por la Defensoría, es que se realizaron las capacitaciones mencionadas en el ítem anterior. Así, se capacitó al personal, logrando la incorporación de manera transversal, intencionado un trato equitativo a nivel social, identificándolos como ciudadanos y sujetos de derecho al igual que el resto de NNA.

El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 menciona que realizó coordinación con facilitador intercultural Sr. Vicente Huenupe, para que realice en Residencia jornadas ligadas a la cultura Mapuche, incorporando de esta forma a niños, adolescentes y personal residencial en las actividades. Mencionan que las jornadas partirían en el mes de junio de 2023. Dichas actividades estarían acompañadas por el Director de la residencia, el que profundizaría la aplicación de los enfoques transversales.

En Visita de Seguimiento, se indicó que aún se está haciendo gestión con facilitador intercultural del Servicio de Protección Especializada. Se hacen algunas actividades culturales y se promueve que quienes demuestran mayor interés, se mantengan conectados. Se está gestionando junto al decano de la Universidad de Valparaíso, reevaluar cognitivamente a todos los niños y adolescentes, para que aquellos que se identifican como mapuches pehuenches reciban un correcto diagnóstico, debido al sesgo cultural de los instrumentos oficiales de evaluación y diagnóstico. Hay sesgos culturales en cómo se evalúa a los niños, niñas y adolescentes y sus familias y ellos intentan abordar todo eso en la evaluación de los casos y procesos de los niños y adolescentes, actuando con pertinencia cultural con los límites del sistema proteccional y las políticas públicas.

Según las referencias de los profesionales de la residencia, uno de los adolescentes habría sido diagnosticado, por psiquiatra del centro de salud de referencia, bajo la categoría de “género fluido”. No obstante, este diagnóstico podría requerir de una actualización, dadas las inquietudes expresadas por los profesionales del equipo y el personal de trato directo, quienes manifiestan sentir preocupación debido a que el adolescente presentaría dos identidades que se manifiestan según momentos de estrés y con un contenido hipersexualizado, con indicadores de tipo psicótico, situación que le expone a riesgos en la dinámica intrarresidencial y dejándolos sin herramientas para su intervención.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia</b>	
<b>Recomendación</b>	Generar, al corto plazo, una estrategia para la <b>adquisición oportuna y permanente de leña</b> durante el invierno, para la calefacción de la Residencia.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que, durante la temporada de invierno del año 2023, no existió problema en torno a la leña que se consume, ya que se dejó estipulado que los Educadores de Trato Directo avisaran a la Dirección una vez que estimen que la leña no será suficiente, para así realizar la solicitud en un tiempo oportuno a la ONG.

El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 dió cuenta de que se realizó recientemente adquisición de 2.000 astillas de leña, sin embargo, se mencionan haber solicitado encarecidamente al director de Residencia avisar cuando quede un saldo de 500 astillas (se envía respaldo de compras de las mismas en correo electrónico – 04 de abril de 2023 se hizo la compra).

En Visita de Seguimiento, se indicó que efectivamente existe un protocolo que consiste en que los educadores de trato directo deben informar al Director cuando estimen que queda poca leña, para que este pueda hacer las gestiones de solicitud de leña con tiempo al OCA. Se ejemplifica que durante el invierno pasado se hicieron dos pedidos grandes y no hubo problemas. Sin embargo, en conversación con un adolescente, menciona que durante el 2023 si pasaron algunos días en los que se acabó la leña, pasando frío ya que no bastaban las estufas de las habitaciones.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia</b>	
<b>Recomendación</b>	Adquirir, al corto plazo, <b>sistemas de calefacción y enfriamiento para los distintos espacios de la Residencia.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que las modificaciones con respecto al sistema de calefacción y enfriamiento de los espacios, así como el embellecimiento del patio, se encuentra detenido por tiempos de tramitación del Servicio de Protección Especializada, asegurando que, una vez que sean aprobados estos proyectos darán respuesta a las necesidades identificadas.</p> <p>Por su parte, el OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 mencionó que en diciembre de 2022 solicitaron fondos adicionales al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia por medio de lo que llamaron “proyectos de mejora” que incluirían la implementación de calefacción central en la totalidad de la Residencia, pero que aún no han sido aprobados.</p> <p>En Visita de Seguimiento, se indicó que en el segundo semestre del año 2022 se postularon 3 proyectos de este tipo, describiéndolos a grandes rasgos. Específicamente, el referido a la climatización (calefacción y enfriamiento), habría sido aprobado por el Servicio de Protección, pero los fondos a la fecha de la Visita de Seguimiento aún no habían sido depositados, por lo que no se han podido llevar a</p>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

cabo las mejoras comprometidas. Ello se confirma en conversaciones tanto con funcionarios como con niños y adolescentes, quienes dieron cuenta de que aún se encuentra malo el aire acondicionado, por lo que en los días de verano sienten mucho calor, haciéndose insoportable permanecer en el segundo piso durante las tardes, además, de no tener la Residencia espacios habilitados para enfrentarlo, como sombra en el patio.

Por otra parte, en el invierno, mencionan que aún pasan frío en las noches, relevando que contarían con poca ropa de abrigo en las camas, y que aún pasan meses en los que la leña se acaba antes de tiempo, quedando solo con las estufas de las habitaciones.

Cabe aclarar que los proyectos referidos por la institución fueron solicitados por la Defensoría para su análisis, no obstante, no fueron remitidos previo a la emisión de este informe.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia</b>	
<b>Recomendación</b>	Evaluar, en el corto plazo, las <b>condiciones de seguridad y prevención de riesgos del inmueble</b> , especialmente del segundo piso (escalera y pasillo) y, en función del diagnóstico anterior, ejecutar las acciones y medidas necesarias para <b>garantizar la seguridad</b> de los niños y adolescentes y del personal.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
En Oficio, la Residencia no dio respuesta a esta recomendación.	
En Visita de Seguimiento, se mencionó lo mismo que en el nudo anterior, explicando que estas mejoras vienen consideradas en el Proyecto de Mejoras presentado en el año 2022, el cual fue aprobado por el Servicio de Protección, respecto del cual aún no se ha hecho entrega de los fondos, impidiendo la implementación de las mejoras. Específicamente, afirman tener planificadas modificaciones a las vías de evacuación, señaléticas y condiciones de seguridad al interior de la Residencia.	
El equipo directivo afirmó que estas mejoras son de carácter prioritario para ellos, ya que actualmente, contarían sólo con una vía de evacuación desde el 2° piso del inmueble, reforzando el antecedente de que el Proyecto se encontraba aprobado por el Servicio de Protección Especializada, sin que hayan sido entregados los fondos correspondientes.	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia</b>	
<b>Solicitud</b>	<b>Informar</b> , en el corto plazo, sobre el <b>proyecto de mejora comprometido para el patio de la Residencia</b> , así como sus avances y proyecciones

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que las modificaciones con respecto al sistema de calefacción y enfriamiento de los espacios, así como el embellecimiento del patio, se encuentra detenido por tramitación del Servicio Mejor Niñez. Una vez aprobados estos proyectos, se podrá dar respuesta a estas necesidades.</p> <p>El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 menciona que en diciembre de 2022 enviaron al Servicio de Protección proyectos de mejora que incluirían la habilitación y el embellecimiento de los espacios exteriores y la implementación de climatización central en la totalidad de la Residencia, los que no se encontraban aprobados por el SPE, debido a lo cual se encontraban haciendo seguimiento constante con sus contrapartes.</p> <p>Nuevamente, al igual que en las dos recomendaciones anteriores, en entrevista a dirección ratifica lo informado por el OCA vía oficio y agrega que no se aprobaron gastos en pasto sintético e intervenciones preventivas ante eventuales incendios, lo que no fue aceptado. Sin embargo, en entrevista se mencionó que se han tomado acciones para embellecer el exterior de la Residencia, poniendo una reja nueva, mejorando el sector donde los niños y adolescentes juegan atrás de la Residencia, reponiendo mallas de deportes, entre otras.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Limitaciones para la recreación de los niños y adolescentes</b>	
<b>Recomendación</b>	Adquirir, al corto plazo, <b>material recreativo diverso y acorde a las edades, intereses y necesidades</b> de los niños y adolescentes, con su participación en la definición del material.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: orange;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que solicitaron a la ONG la compra de juegos de mesa e implementos deportivos para la recreación, llegando juegos de mesa como Jenga, Monopoly, damas, cartas, etc., además de la compra de balones de fútbol, basquetbol y voleibol, incluyendo el aro y mini arcos para utilizarlos en el patio. Además, se hizo entrega de materiales como cartulina, plastilina, lápices de colores, etc. Para la estimulación motoras y visual de los niños y adolescentes.</p>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023, mencionó que mantienen constante provisión de materiales recreativos y deportivos para los niños, adolescentes, sin embargo, solicita que se tenga en consideración el deterioro de estos, por lo que estarían pendientes de reponerlos. A modo de verificador, se adjuntó una factura de compras de materiales solicitados.

En Visita de Seguimiento, se pudo observar que las condiciones en que se encontraba el patio no eran las adecuadas. Si bien es evidente que hubo implementos deportivos, como malla de voleibol, aro de basquetbol, estos estaban destruidos, al igual que el material recreativo al interior de la Residencia. En entrevista con la dirección de la Residencia, se da cuenta de que ellos realizan las compras de manera periódica, sin aclaración de la frecuencia con la que ello ocurre.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Limitaciones para la recreación de los niños y adolescentes</b>	
<b>Recomendación</b>	Planificar y desarrollar, urgentemente, <b>una oferta programática interna y externa</b> para los niños y adolescentes, que cuente con su participación activa en la definición de las actividades, y que aborde <b>instancias recreativas, deportivas, culturales, entre otras</b> , en concordancia a sus edades, intereses y necesidades.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que se realizan diversas actividades durante el año, estas con un fin recreativo y/o deportivo. En particular, hizo referencia a partidos de fútbol en cancha profesional; salidas tipo trekking por el entorno natural de la localidad en la que se encuentra emplazada la residencia, incentivando el reconocimiento de la flora y fauna nativa; salida a la playa, donde muchos de los niños conocieron el mar por primera vez; uso exclusivo de la piscina municipal los días miércoles, (gestión con el propio Municipio) y vacaciones a Pucón.</p> <p>El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 mencionó que, en relación a la incorporación de los niños y adolescentes al proceso de planificación y ejecución de actividades, se consideró la recomendación de la Defensoría de la Niñez, a propósito de lo cual adjuntaron verificadores como actas de planificación y ejecución de actividades.</p> <p>En visita de seguimiento, se informó de gestiones para incorporar a los niños y adolescentes de la residencia a la oferta programática del polideportivo, lo que no resultó atractivo para ellos, por lo que estos no adhirieron. En consecuencia, habrían gestionado, las salidas de verano a la playa y a los lagos cercanos, así como actividades diseñadas para realizar al interior de la residencia habrían tenido una</p>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

mayor adherencia, haciendo especial mención a que se estaría planeando realizar un mural en el patio de la Residencia.

En entrevista con los adolescentes, estos mencionaron que las propuestas de actividades que les habrían presentado no eran de su interés, y levantaron como temas que sí les interesarían: un taller de huerto en la Residencia, actividades deportivas, acceso a algún gimnasio, actividades que impliquen salir y estar al aire libre.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Diferencias en recursos y actividades entre Residencias Rayen y Tremun</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Permitir y disponer, con urgencia, que los niños y adolescentes puedan adquirir y elegir su vestimenta, considerando sus preferencias. La vestimenta, en caso de estropearse, debe ser reparada o reemplazada a la brevedad.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023, mencionó que, con anterioridad, las compras de vestuario de la Residencia Tremun se realizaban sin consultar los gustos de los niños y adolescentes. Dado el requerimiento de estos, es que se cambió la modalidad de realizar compras, y ahora son ellos los que en compañía de algún funcionario visitan las tiendas para la elección de las prendas de vestir (se adjunta fotografía de factura de una de las últimas compras realizadas con algunos de los niños). Por su parte, la Residencia, en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que cada tres meses se entrega un monto de \$60.000 pesos a los adolescentes de mayor edad para que puedan comprar vestuario a su elección, dentro de este presupuesto no se incorpora la compra de calzado, el que permanece como responsabilidad directa del OCA. En relación a los niños de más pequeños, se les consulta sobre sus preferencias y se le envían prendas acordes a ello, considerando que no los pueden responsabilizar por el uso del dinero y afirmando que llevarlos a comprar su ropa facilitaría que se generen situaciones de agitación psicomotora.</p> <p>En Visita de Seguimiento, específicamente en la entrevista con dirección, se menciona que actualmente ellos van a comprar la ropa con los adolescentes para que estos puedan elegir que ponerse. Con los niños más pequeños, estarían implementándolo progresivamente, debiendo concurrir individualmente con ellos, para evitar conflictos o descompensaciones. Sin embargo, menciona que tienen la dificultad de que los recursos destinados a esto son limitados, y generalmente no alcanza para comprar específicamente la prenda que ellos quieren ya que muchas veces son de marcas que no se ajustan al presupuesto. Se menciona, además, que el personal de la Residencia también aporta con vestimenta (proveniente de sus recursos personales) ya que conocen los gustos de los niños y adolescentes.</p>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Sin embargo, en entrevistas con los adolescentes, estos señalan que su ropa les queda chica, las zapatillas apretadas o están rota con hoyos, algunos no contarían con uniforme nuevo para el colegio. Mencionan que hay niños que no tienen zapatillas y que de no ser por los funcionarios/as no tendrían ropa para vestirse. Esto da cuenta de que si bien se ha hecho un esfuerzo por parte de la Residencia para mejorar el ámbito de vestimenta, este aún es insuficiente.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Diferencias en recursos y actividades entre Residencias Rayen y Tremun</b>	
<b>Recomendación</b>	Planificar y desarrollar, urgentemente, <b>instancias recreativas externas, de manera que los niños y adolescentes puedan tener más opciones para su esparcimiento.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: orange;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que se realizan actividades coordinadas con instituciones externas, tales como los paseos antes mencionados y un mapeo de las actividades extraprogramáticas que se ofrecen en la comuna. Sin embargo, estas no serían de interés de los niños y adolescentes de la Residencia, por lo que optan por potenciar las actividades organizadas por el propio equipo.</p> <p>En Visita de Seguimiento, se hizo mención a la misma situación refiriendo a la forma en que se organizan actividades o salidas para que estas sean del interés de los niños y adolescentes, tales como, salidas al cerro, idas a la playa, actividades dentro de la Residencia, etc.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Ausencia de mecanismos formales de participación de los niños y adolescentes</b>	
<b>Recomendación</b>	Generar, al corto plazo, un <b>protocolo de participación de niños y adolescentes</b> , que incluya aspectos como la información constante, <b>la participación activa en el diseño y evaluación de los planes de intervención individual</b> , y el establecimiento de instancias formales y permanentes de participación para los niños y adolescentes, adaptados a sus preferencias y necesidades, como reuniones, asambleas, representantes u otras.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que han implementado las asambleas con periodicidad quincenal o mensual, dependiendo de las necesidades que presenten los niños y adolescente. Dentro de este espacio se entregaría información general, se propondrían actividades, se realizarían solicitudes y dialogaría acerca de la convivencia entre pares y con los funcionarios.

En Visita de Seguimiento, por parte de la dirección se indicó que no se contaba con protocolo de participación de los niños y adolescentes, omitiendo compromisos al respecto. No obstante, informaron promoverla y garantizarla a través de la realización de una asamblea mensual, con la participación de funcionarios(as) de la Residencia, niños y adolescentes, en la que conversarían temas que son de su interés.

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Ausencia de mecanismos formales de participación de los niños y adolescentes</b>	
<b>Recomendación</b>	Diseñar e implementar, al mediano plazo, <b>mecanismos formales para la presentación de sugerencias, reclamos y denuncias, que sean accesibles y adaptados a los niños y adolescentes</b> - incluyendo a quienes presentan alguna discapacidad. Estos mecanismos deben ser, además, seguros y confidenciales.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024, mencionó que el Servicio de Protección mantenía un buzón en sus dependencias, donde los niños y adolescente podían escribir opiniones, deseos, solicitudes, etc. Este sería abierto con frecuencia mensual, por la supervisora técnica del servicio, quien se haría acompañar por un delegado de los niños y adolescentes de la Residencia, con quien leería las cartas a los pares y funcionarios lo que es, posteriormente, considerado para satisfacer las necesidades asociadas al contenido encontrado.</p> <p>En Visita de Seguimiento, se indicó que la vía principal por la cual los niños y adolescentes levantarían sus sugerencias, reclamos y denuncias sería el referido buzón. Por otro lado, de manera interna y para canalizar las solicitudes directas que tienen los niños y adolescentes respecto de temas relativos a la Residencia, la instancia para manifestarlos sería la asamblea mensual, complementario al canal directo de acceso de los niños y adolescentes al Director y a otros integrantes del equipo, mecanismo que conocerían y utilizarían ampliamente.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>
<b>Ausencia de mecanismos formales de participación de los niños y adolescentes</b>

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Recomendación</b>	<b>Revisar y actualizar, en el corto plazo, el manual de convivencia, incluyendo la participación activa de los niños y adolescentes en el proceso, para luego socializarlo con ellos y el personal.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia no respondió el Oficio enviado mediante el cual se remite el Informe Final de la visita.</p> <p>En visita de seguimiento, se indicó que efectivamente cuentan con un Manual de Convivencia, el que habría sido realizado en conjunto entre funcionarios, directivos y los niños y adolescentes de la Residencia. Posterior a la visita, el Director envió el Manual de Convivencia de la Residencia, el cual fue revisado por las profesionales visitantes, recalcando que en este se informa que se elaborará un Marco de Convivencia.</p> <p>Considerando que el Marco de Convivencia no fue enviado dentro de los documentos solicitados, se solicita que este se elabore, incorporando al menos cuáles serán las conductas tolerables y no tolerables, las consecuencias del incumplimiento, el debido proceso, los roles y funciones y los mecanismos de socialización.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Falta de protocolo que regule el uso de cámaras de seguridad</b>	
<b>Recomendación</b>	<p>Elaborar e implementar, con urgencia, <b>un protocolo que regule de manera exhaustiva el uso de las cámaras de seguridad en la Residencia.</b> Este protocolo debe contemplar, al menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de las cámaras de seguridad y cómo se garantizarán los derechos de los niños y adolescentes; quiénes tendrán autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones; cómo se almacenarán las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se implementarán para evitar el acceso y el uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se podrán utilizar las grabaciones, y cómo se informará y solicitará el consentimiento a los niños y adolescentes, sus familias, los funcionarios y cualquier visita externa que pudiera aparecer en las grabaciones; y, finalmente, qué acciones se tomarán en caso de sospecha, denuncia o certeza de mal uso de las grabaciones. El contenido de este protocolo debe estar en estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.</p>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia Tremun

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°71/2024 de la Residencia Tremun</li> <li>• Oficio N°254/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido <span style="color: green;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>La Residencia en Oficio N°71/2024 de fecha 19 de febrero de 2024 mencionó que dicho protocolo se encontraba en elaboración, incluyendo los diferentes aspectos señalados en el informe, donde se incluirá el consentimiento de los niños y adolescentes, familiares y funcionarios, teniendo acceso a las cámaras sólo el Director y el equipo técnico. Aclararon que el objetivo de las cámaras era el resguardo de los niños, adolescentes y funcionarios frente a eventuales vulneraciones de derechos y agresiones.</p> <p>En Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 el OCA mencionó que el uso de las cámaras de seguridad “debía tener como único propósito velar por el bienestar y seguridad de cada uno de los niños, jóvenes y adolescentes que permanecen en la Residencia Tremun”. Mencionaron, además, que “las grabaciones del disco duro permanecen almacenadas por un periodo de 5 días, tras culminado el periodo son borradas de forma automática del equipo de grabación. El acceso a las grabaciones puede ser visto solamente por el Director Residencial y/o a través del monitor que se encuentra en la oficina de dirección de Residencia, sin embargo, se socializará con niños y funcionarios Residenciales el nuevo protocolo de uso de cámaras”.</p> <p>En la Visita de Seguimiento, el equipo directivo señaló que no contaban con tal protocolo, y que no sabían que debían elaborarlo. Sin embargo, afirmaron que las cámaras sólo grababan video (sin audio) y que revisaban diariamente las grabaciones de las cámaras, las que permanecerían en almacenaje por 7 días, luego de lo cual se eliminaba su contenido, asegurando que a ellas se accedía sólo mediante monitores ubicados en la oficina del Director. Señalaron, además, que una gran cantidad de éstas no eran funcionales se encontraban malas o los adolescentes las han movido para que no enfoquen donde corresponden. Se comprometen a elaborar el protocolo en el corto plazo y hacer envío de este.</p> <p>Posterior a la visita, en el envío de documentación por parte del Director de la Residencia, efectivamente se hace envío del protocolo, el que fue elaborado en el mes de abril de 2024 y cumple con los estándares señalados.</p>	

### Al Organismo Colaborador Acreditado – ONG Juntos Creando Futuro:

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Ausencia de abordaje de los efectos de las vulneraciones vivenciadas por los niños y adolescentes y el equipo residencial</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Generar, urgentemente, instancias</b> a cargo de profesionales especialistas externos y dirigidas tanto al personal, por un lado, como a los niños y adolescentes, por otro, que estén <b>orientadas a la contención y abordaje del impacto que generaron los graves hechos acontecidos</b> en la Residencia durante el último periodo.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Órgano destinatario</b>	ONG Juntos Creando Futuro (OCA)
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio N°42/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>En Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023, el OCA menciona que el abordaje de estos asuntos se encuentra centralizado en un Trabajador Social y un Psicólogo (ambos con extensa formación en temas de familia y niñez) quienes, desde el mes de abril del respectivo año se encontraban realizando jornadas semanales, en terreno, para abordar el impacto que generaron los hechos acontecidos. De igual forma, comprometieron que reforzarían dichas actividades y, de ser necesario, se incorporarían más expertos para dar continuidad al proceso.</p> <p>En Visita de Seguimiento, se indicó que se conversaron personalmente con personas afectadas y que se generaron instancias dirigidas por el jefe técnico y un psicólogo, en sesiones individuales y grupales. Todo habría sido autogestionado, sin contratar personal externo especializado para llevarlo a cabo, necesidad que fue levantada por el equipo al OCA en su momento. Complementariamente, el equipo directivo afirmó observaban indicadores de estrés postraumático en el personal y los niños y adolescentes, presentando ansiedad ante la posibilidad de que el adolescente involucrado retorne a la Residencia, con amenazas de renuncia masiva ante esa eventualidad.</p>	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en el rol del Organismo Colaborador ONG “Juntos Creando Futuro”</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Elaborar y socializar, urgentemente, un protocolo para el uso del vehículo compartido entre las residencias Tremun y Rayen, que incluya procedimientos para solicitarlo y reservarlo, así como para coordinar su uso entre ambas residencias. Junto a lo anterior, evaluar la posibilidad de destinar a futuro un vehículo adicional para la residencia Tremun, o algún convenio de transporte, en caso de que no sea factible continuar compartiendo vehículo.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	ONG Juntos Creando Futuro (OCA)
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio N°42/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: yellow;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
<p>El OCA, en el Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023, mencionó que poseían un documento de coordinación para uso del vehículo Institucional, el que era enviado cada día viernes al correo institucional de la ONG (<a href="mailto:ongjcfb@gmail.com">ongjcfb@gmail.com</a>), donde revisarían su consistencia y buen uso del recurso. En relación a la solicitud de contar con otro vehículo Institucional, mencionan que para ellos sería ideal contar con otro vehículo, pero que actualmente no cuentan con los recursos para ello. Mencionan, además, que existe otro vehículo que fue parte del Proyecto REM PER cuando este estaba bajo la administración de la Municipalidad de Santa Bárbara, sin embargo, señalan que este nunca fue devuelto, situación que habrían informado al Servicio Mejor Niñez de la Región del Biobío.</p>	

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En Visita de Seguimiento, se indicó que siguen teniendo sólo un vehículo para ambas Residencias, no obstante, habían logrado organizarse para su uso compartido. Mencionan, además, que hace 3 semanas este se encontraba descompuesto, permaneciendo sin ese recurso a la fecha de la consulta. Por este motivo, ante urgencias, se encontraban autorizados a utilizar sus vehículos personales mediante rendición posterior de gastos. En este contexto, mencionan como principal dificultad la imposibilidad de contar con este medio para trasladar a los niños y adolescentes a sus controles médicos en la ciudad de Los Ángeles.

<b>Nudo crítico:</b> <b>Deficiencias en el rol del Organismo Colaborador ONG “Juntos Creando Futuro”</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Separar, urgentemente, la multiplicidad de roles y responsabilidades del jefe de personal de educadores de trato directo de la Residencia,</b> considerando su responsabilidad de coordinar los turnos y actividades de los educadores, además de cumplir la función de conductor del vehículo compartido con la Residencia Rayen.
<b>Órgano destinatario</b>	ONG Juntos Creando Futuro (OCA)
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°42/2023 de la ONG Juntos Creando Futuro</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
En Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 el OCA no dio respuesta a esta recomendación.	
En Visita de Seguimiento, se mencionó que aún se mantiene la multiplicidad de roles, siendo la misma persona la que se encarga del mantenimiento de la Residencia, la conducción del vehículo institucional y la distribución de los turnos de los educadores de trato directo (en lo operativo).	

<b>Nudo crítico:</b> <b>Deficiencias en el rol del Organismo Colaborador ONG “Juntos Creando Futuro”</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Destinar, urgentemente, recursos económicos a “caja chica”,</b> para cubrir las situaciones de contingencia y gastos de uso cotidiano, evitando que funcionarios y funcionarias destinen recursos personales para la cobertura de estas.
<b>Órgano destinatario</b>	ONG Juntos Creando Futuro (OCA)
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N°354/2023</li> <li>• Oficio Respuesta N°42/2023</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido <span style="color: orange;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
En Oficio N°42/2023 de fecha 08 de mayo de 2023 el OCA menciona que siempre han contado con estos fondos, adjuntando imagen de la caja chica entregada al proyecto pocos días antes de la primera	

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

visita de la Defensoría de la Niñez, la que se encuentra firmada y recepcionada por la directora de proyecto de ese entonces Srta. Pamela Heredia (adjuntan comprobante en correo electrónico respectivo).

En Visita de Seguimiento, se mencionó que efectivamente existía una caja chica con \$100.000 pesos, los que serían administrados por el OCA, y el Director solo maneja un monto de \$10.000 mensuales como caja chica de la Residencia. Si bien, se entiende que se realizó lo solicitado, que era destinar recursos económicos a la caja chica, esta medida no cumple con la finalidad de la recomendación, la que buscaba que el Director de la Residencia tenga dinero a disposición para usar en contingencias y gastos de uso cotidiano, pero con \$10.000 pesos no es posible cumplir con esa finalidad, por lo que se entiende parcialmente cumplida la recomendación.

### Al Servicio Regional de Protección Especializada:

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Ausencia de abordaje de los efectos de las vulneraciones vivenciadas por los niños y adolescentes y el equipo residencial</b>	
<b>Solicitud</b>	<b>Informar, urgentemente, si el Servicio cuenta con mecanismos para brindar apoyo, contención e intervención especializada a funcionarios(as) y a niños, niñas y adolescentes, tanto de administración directa como delegada, ante situaciones graves que les afecten y que requieran de asistencia externa, por su impacto generalizado en el equipo.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Servicio de Protección Especializada
<b>Tipo de seguimiento</b>	No aplica
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hubo respuesta <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	
No se recibió respuesta por parte del Servicio de Protección Especializada.	

<b>Nudo crítico:</b>	
<b>Deficiencias en la aplicación de enfoques de derechos, de género, intercultural e inclusivo</b>	
<b>Recomendación</b>	<b>Generar y socializar, al corto plazo, lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio en todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, generando un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas.</b>
<b>Órgano destinatario</b>	Servicio de Protección Especializada
<b>Tipo de seguimiento</b>	No aplica
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hubo respuesta <span style="color: red;">■</span>
<b>Observaciones</b>	

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

No se recibió respuesta por parte del Servicio de Protección Especializada.

<b>Nudo crítico x:</b> <b>Falencias en la supervisión y acompañamiento del Servicio de Protección Especializada</b>	
<b>Recomendación</b>	Generar, al corto plazo, un plan para fortalecer la supervisión y orientación técnica que debe brindar el Servicio a la Residencia, en razón de sus roles y facultades, atendiendo los hallazgos de los cuales se da cuenta en el presente informe. Dicho plan debe asegurar que la supervisión y orientación técnica se realice en tiempo y forma, y que la Residencia funcione en línea con lo establecido en la orientación técnica correspondiente, así como estándares de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes y de cuidado alternativo residencial.
<b>Órgano destinatario</b>	Servicio de Protección Especializada
<b>Tipo de seguimiento</b>	No aplica
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hubo respuesta <span style="color: red;">■</span>
Observaciones	
No se recibió respuesta por parte del Servicio de Protección Especializada.	

<b>Nudo crítico xi:</b> <b>Falta de protocolo que regule el uso de cámaras de seguridad</b>	
<b>Recomendación</b>	Incorporar, con urgencia, en el protocolo en validación indicado por el Servicio en el Oficio N° 226, de fecha 06 de abril de 2022, todos los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 178/2022, de 16 de marzo de 2022, incluyendo que también esté dirigido a residencias administradas por organismos colaboradores acreditados.
<b>Órgano destinatario</b>	Servicio de Protección Especializada
<b>Tipo de seguimiento</b>	No aplica
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hubo respuesta <span style="color: red;">■</span>
Observaciones	
No se recibió respuesta por parte del Servicio de Protección Especializada.	

<b>Nudo crítico xi:</b> <b>Falta de protocolo que regule el uso de cámaras de seguridad</b>	
<b>Recomendación</b>	Formalizar e instruir, con urgencia, el uso del protocolo indicado por el Servicio, una vez incluido todo lo recomendado por la Defensoría de la Niñez.
<b>Órgano destinatario</b>	Servicio de Protección Especializada
<b>Tipo de seguimiento</b>	No aplica

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hubo respuesta 
<b>Observaciones</b>	
No se recibió respuesta por parte del Servicio de Protección Especializada.	

### Balance General:

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza la evaluación de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes remitidas, según destinatario.

	<b>Cumplido</b> 	<b>Parcialmente cumplido</b> 	<b>No cumplido</b> 	<b>No hubo respuesta</b> 	<b>No aplica</b>
<b>Residencia Tremun</b>	5	7	3	0	0
<b>ONG Juntos Creando Futuro</b>	0	2	2	0	0
<b>Servicio Regional de Protección Especializada</b>	0	0	0	5	0

## 9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de nuevas fortalezas y buenas prácticas identificadas en el proceso de seguimiento, incluyendo la Visita de Seguimiento, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los niños y adolescentes e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

### i) **Compromiso de los(as) funcionarios(as) presentes, con los niños y adolescentes**

Es fundamental destacar el compromiso de los(as) funcionarios(as) presentes el día de la visita con los niños y adolescentes con los que trabajan diariamente, en un contexto de alta exigencia tanto laboral como emocional. En este sentido, tanto niños como adolescentes y funcionarios(as) valoran especialmente su dedicación, así como su flexibilidad y adaptación para abordar las contingencias que se presentan en escenarios residenciales. Esto es especialmente relevante considerando los antecedentes de vulneraciones que han ocurrido en la Residencia, donde es fundamental que los niños y adolescentes cuenten con un espacio seguro en el cual vivir. Se debe recalcar, además, la voluntad de los(as) funcionarios(as) para realizar labores que muchas veces van más allá de lo formalmente establecido en sus obligaciones, como utilizar sus vehículos personales para realizar traslados a consultas médicas cuando no disponen del vehículo institucional, realizar un acompañamiento y apoyo más allá de lo establecido en sus funciones con relación

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

a sus procesos (como destinar tiempo fuera de su jornada para reforzar la escolarización o sus relaciones personales); comprar ropa de regalo a los niños y adolescentes, todo esto, con el objeto de brindarles una mejor calidad de vida.

### ii) Buen manejo de rutina y dinámica interna estabilizada

Se destaca que, en la observación de la rutina intrarresidencial niños y adolescentes convivían de manera tranquila, teniendo una buena interacción entre ellos, compartiendo los espacios sin generar interrupciones. Fue posible observar que tanto niños como adolescentes tenían una buena adaptación a su rutina diaria y se encontraban realizando diversas actividades correspondientes a su etapa de desarrollo. A modo de ejemplo, se observó a los niños jugando juegos de mesa en el comedor de la casa, a dos adolescentes estudiando y recibiendo apoyo escolar por uno de los funcionarios, y a los jóvenes viendo televisión o en sus piezas. Todo lo anterior favorece que la vida cotidiana de los niños y adolescentes transcurra en un ambiente tranquilo y beneficioso para ellos.

### iii) Buena disposición del personal presente

Se destaca la buena recepción y disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaban presente durante la visita, quienes facilitaron el recorrido del equipo visitante, con amabilidad y mostrando la totalidad de espacios de la Residencia, sus espacios de trabajo y sus quehaceres cotidianos. A su vez, participaron con apertura en las entrevistas y conversaciones sostenidas, y en los cuestionarios realizados. En todo momento, facilitaron el levantamiento de información con los distintos actores presentes, lo que se realizó con transparencia y prontitud.

## 10. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Respecto a los nudos críticos identificados a propósito de la Primera Visita a la Residencia, que se expusieron anteriormente, es relevante indicar que **existen algunos que aún no han sido subsanados o no han sido subsanados totalmente, y respecto de los cuales se realizaron recomendaciones que no fueron acogidas o que fueron parcialmente acogidas**. Por tanto, en primer lugar, se insta a los respectivos destinatarios de dichas recomendaciones a su cumplimiento total, siempre que corresponda.

En segundo lugar, a continuación, se da cuenta de **nuevos nudos críticos identificados** en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes 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
-----------------------------------	----------------

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia, se recomienda al Servicio de Protección Especializada, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter de administración delegada que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que le corresponden.

### i) Deficiencias en las condiciones de higiene, aseo y mantenimiento de los espacios de la Residencia

En la Visita Seguimiento se pudo observar que el inmueble contaba con deficientes condiciones de higiene en general y de aseo diario de los espacios. Los sectores comunes como living, comedor y cocina se encontraban en buen estado de aseo, considerando el uso diario de los espacios, pero el sector de habitaciones y baños se encontraban en condiciones deficientes en cuanto a higiene, dando cuenta de una suciedad de varios días. En una de las habitaciones del primer piso, había heces en las murallas, manchas de orina en las esquinas del suelo, además de tener la pintura de murallas en mal estado. Los baños del primer piso se encontraban todos sucios, con visible suciedad acumulada tanto en WC como en las duchas (ver fotos en Anexo N°1).

En general, la mantención de los espacios era deficiente, sobre todo recalando las habitaciones, baños y patio de la Residencia. Todas las habitaciones se encontraban desordenadas, sucias y con ropa acumulada en el suelo. Los baños con una considerable falta de aseo, y el patio, desordenado, con objetos en desuso y los artículos destinados al juego, en condiciones inutilizables (como la red de voleibol). Además, había habitaciones con puertas rotas, y otras utilizadas como “bodega” donde había tanto ropa nueva, como cosas antiguas y en desuso, manteniendo un gran desorden. En la cocina, si bien en general se encontraba en buen estado, la despensa estaba sucia, y contenía alimentos abiertos sin cierre hermético, otros alimentos vencidos y/o sin fecha de vencimiento visible.

Respecto a esto, es importante especificar la necesidad de que niños y adolescentes vivan en entornos saludables y sin riesgos, que propicien su derecho a vida y salud. Tal como se menciona en las Orientaciones Técnicas de las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes “La residencia deberá contar con condiciones óptimas de higiene en todas sus dependencias, procurando dentro de su

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

rutina diaria la mantención de estas condiciones, especialmente donde pudiesen existir focos de infección, baños y cocina en especial.”<sup>8</sup>

### **A la Residencia, se recomienda:**

- 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, aseo diario de la casa y mantención de los espacios en general.
- Asegurar, con urgencia, que todos los días se realice el aseo de todas las instalaciones de la Residencia, poniendo especial atención en baños y habitaciones. En caso de no encontrarse la persona encargada del aseo, asegurar que esta sea reemplazada y el aseo se realice de todas formas.

### **ii) Deficiencias en la articulación con los servicios básicos y con el intersector**

Respecto de este nudo crítico, es relevante mencionar que existirían dificultades tanto con el servicio de salud, como con los servicios educativos. En la entrevista con el equipo directivo, estos relevaron que estarían presentado muchas dificultades en el ámbito de acceso a la salud, específicamente cuando los niños o adolescentes son derivados al Hospital de Santa Bárbara, el cual no cuenta con especialización en salud mental, ni tiene personal capacitado para atender las descompensaciones que sufren los niños y adolescentes. Además, se informa que cuando ingresan a los niños y adolescentes a dicho Hospital, existe una estigmatización negativa hacia ellos por encontrarse bajo el cuidado del Estado, lo que se materializa en que no son atendidos con prioridad en casos que sí lo requieren, en varias ocasiones se habrían oído comentarios despectivos o inadecuados, o atención tardía.

Por otro lado, debido a que el Hospital de Santa Bárbara no cuenta con personal especializado en salud mental y que esto impacta tanto en los tratamientos regulares como en las atenciones de urgencia psiquiátrica, estas prestaciones deben ser realizadas por el Hospital de Los Ángeles. Ello implica traslados de entre 1 hora y 1 hora y media desde la Residencia, lo que es reportado por el equipo como una gran dificultad para la continuidad y pertinencia de los tratamientos.

Ello se ve agravado porque hace varios años que existen Residencias de Protección en la ciudad de Santa Bárbara, y es fundamental que las atenciones básicas (como lo es la salud mental de niños, niñas y adolescentes) puedan ser cubiertas en la misma región en la que se encuentran ubicadas las mismas.

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”.

---

<sup>8</sup> Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021. Orientación Técnica Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (REM/PER). Página 23.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Las Directrices<sup>9</sup>, 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.

Con respecto al ámbito educativo, en entrevista con funcionarios de la Residencia, estos relevaron que estarían teniendo problemas con relación a la educación especial o diferencial de la zona, ya que hay varios niños y adolescentes que requieren de este tipo de educación, y estaban cubiertos con una escuela, pero esta les informó de su cierre, por lo que se quedarían sin oferta, perdiendo la continuación escolar.

Según se menciona en las Orientaciones Técnicas del modelo Residencial, a pesar que el acceso a la educación ha aumentado significativamente en las últimas décadas, los niños, niñas o adolescentes con largas trayectorias de vulneración suelen presentar rezago escolar o estar fuera de ese sistema (por deserción o expulsión). Por tanto, la residencia debe buscar alternativas de recuperación y/o reinserción escolar, conjuntamente con ofrecer apoyos psicopedagógicos específicos, a fin de facilitar la escolarización continua para desarrollar el potencial de aprendizaje de la población atendida. Toda la población atendida debe tener acceso a un establecimiento educacional **acorde a su edad y/o condiciones especiales** (escuela, liceo, centros para nivelación de estudios, formación técnico-profesional, escuela especial u otros).<sup>10</sup>

### A la Residencia, se solicita:

- Informar, urgentemente, la situación actual en la que se encuentran los niños y adolescentes que requieren de educación especial y el catastro de recintos educacionales que puedan satisfacer las necesidades que estos requieren. Con esta información, gestionar las vacantes ante el Departamento Provincial.

### Al Servicio de Salud Regional, se recomienda:

- Evaluar, urgentemente, la necesidad de implementar dispositivos de salud mental en la ciudad de Santa Bárbara, que respondan a las necesidades de atención secundaria y especializada de niños, niñas y adolescentes.

### Al Servicio de Salud Regional, se solicita:

---

<sup>9</sup> Naciones Unidas (2010), Directrices para las modalidades de cuidado alternativo de niños.

<sup>10</sup> Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021. Orientación Técnica Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (REM/PER). Página 23.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- Informar, a la brevedad, sobre el catastro de dispositivos de salud mental que otorguen atención a niños, niñas y adolescentes en la Región de Biobío. Además, enviar este catastro a los Directores de las residencias de protección de la región.
- Informar, a la brevedad, la evaluación que realizan desde su Servicio sobre la falta de oferta de salud mental en la Región, y el plan para abordar las necesidades que surgen desde las residencias de protección.

### Al Seremi de Educación de la Región de Biobío, se solicita:

- Realizar, urgentemente, un catastro de establecimientos educacionales que brinden atención especial (escuelas especiales) en la comuna de Santa Bárbara, y evaluar la necesidad de implementar nuevos establecimientos educacionales especiales. Remitir este catastro a los Directores de las residencias de protección de la región, para coordinar con ellos, la cobertura de todos los niños, niñas y adolescentes que lo requieran.
- Informar, a la brevedad, en qué estado se encuentra la implementación e instalación de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) en la comuna de Santa Bárbara, previsto según el calendario de instalación del Ministerio de Educación, para el año 2024.

### iii) Deficiencias en el desarrollo de la defensa jurídica especializada

De lo relevado en la visita, se pudo dar cuenta de una comunicación poco fluida y poco frecuente entre los/as curadores/as y los niños y adolescentes a quienes representan, lo que genera en primer lugar, una falta de claridad sobre los procesos judiciales en los que estos se encuentran, y, en segundo lugar, una reducida posibilidad de representar sus opiniones manifiestas e interés superior.

Se rescataron distintas situaciones vinculadas al proceso de representación judicial, donde, según nos informó el equipo directivo, no existiría una vinculación directa de los/as curadores con los niños y adolescentes, lo que no les permitía levantar sus necesidades con celeridad y transparencia, toda vez que, se indica que no mantendrían 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. Se indicó que los/as curadores/as llevan las causas de varios niños y adolescentes de la Residencia, lo que genera complicaciones al momento de comunicar los conflictos internos entre los residentes, así como poca objetividad en las decisiones. Además, se informa que, en las visitas realizadas por estos curadores/as, solo se entrevista a algunos niños o adolescentes de los cuales tienen la representación judicial, generando conflictos entre pares.

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° 12<sup>11</sup> 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

---

<sup>11</sup> Naciones Unidas (2009), Observación General N°12 sobre el derecho a ser oído, art. 37.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

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 representados, el que contemple visitas periódicas a todos los niños y adolescentes – al menos una vez al mes-, la socialización de información sobre sus procesos judiciales y la actualización de estos a los directivos de la Residencia.

#### **iv) Problemas en la gestión del Servicio de Protección Especializada para dar de baja materiales en desuso.**

De lo observado en la Visita, se pudo dar cuenta de bienes materiales y bienes muebles en desuso, botados en el patio trasero de la Residencia y en otros puntos del inmueble, tales como estufas; colchones sucios (con orina) los que, con el sol emanaban un fuerte hedor; implementos deportivos destruidos (malla de voleibol rota puesta en medio del patio de la Residencia), entre otros.

Se consultó sobre estos artículos al equipo directivo, quienes mencionaron que, al ser implementos y materiales comprados con la subvención estatal, es el Servicio de Protección Especializada quien debe gestionar y aprobar que esos implementos sean dados de baja del inventario, para poder proceder a su descarte, no estando dentro de las facultades del Director deshacerse tomar esta decisión.

### **A la Residencia, se recomienda:**

- Elaborar, a la brevedad, un plan de comunicación directa con el Servicio de Protección Especializada, para informar de inmediato cuando un implemento deje de funcionar o se encuentre en desuso, o cuando estos deban ser renovados, para que una vez autorizado por el Servicio, estos puedan ser descartados de inmediato, sobre todo, cuando ponen en riesgo la salubridad de la Residencia como ocurre con los colchones.

### **Al Servicio de Protección Especializada Regional, se solicita:**

- Una vez que la Residencia informe sobre materiales y bienes muebles que se encuentren en desuso o hayan dejado de funcionar, se solicita gestionar, de manera urgente, la autorización para descartarlos, evitando así la acumulación de estos en espacios que deben ser ocupados para la recreación de niños, niñas y adolescentes como lo es el patio de una Residencia.

#### **v) Transgresión de límites como parte de una dinámica de acoso entre pares.**

En consistencia con lo informado por el equipo de trato directo, durante el recorrido y mientras se aplicaban los instrumentos, el equipo visitador observó de manera directa interacciones en las que algunos adolescentes trasgredían los límites corporales de los niños, en especial los más pequeños. Ello implicaba acciones de hostigamiento que iban desde impedirles utilizar los sillones del living para ver televisión, hasta

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

tocar insistentemente sus partes íntimas con sus pies bajo la mesa, interrumpiendo su almuerzo. En particular, frente a la última escena y considerando que el niño hostigado hizo ver su desazón por ello, se le informó inmediatamente al Director de la Residencia, para que este pudiera calificar el tenor de estas acciones y evaluara si ello implicaba la pertinencia de aplicar el procedimiento instruido mediante la REX 155 de 2022 del propio Servicio de Protección Especializada, en ocasión de calificar como una transgresión en la esfera de la sexualidad.

### A la Residencia, se recomienda:

- Generar, urgentemente, un plan de trabajo interventivo con todos los niños y adolescentes de la Residencia, en el cual se realicen intervenciones sobre la dinámica de grupo, tratando temas como: consentimiento, autonomía corporal, resolución de conflictos, entre otros.
- Generar, urgentemente, un Marco de Convivencia Residencia, el cual sea trabajado entre equipo directivo, funcionarios/as con los niños y adolescentes, en el cual se detallen las reglas básicas de convivencia al interior de la Residencia, incorporando al menos, las conductas tolerables y no tolerables, las consecuencias del incumplimiento de estas, el debido proceso, los roles y funciones y los mecanismos de socialización de este mismo.

## 11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

## 12. 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**

*Fecha de elaboración del informe: Abril 2024.*