



# BALANCE DE LAS RESPUESTAS INSTITUCIONALES A LAS RECOMENDACIONES DE LAS VISITAS DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

*Periodo 2019-2021*



**Mecanismo de  
Observación y  
Seguimiento de la  
situación de derechos de  
niños, niñas y  
adolescentes**





### FORMA DE CITAR

Defensoría de la Niñez. 2025. Balance de las respuestas institucionales a las recomendaciones de las visitas de la defensoría de la niñez. Periodo 2019- 2021

“Esta publicación es de uso público y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente”

Copyright © todos los derechos reservados Defensoría de la Niñez



# INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) es una corporación autónoma de derecho público, creada por la Ley N° 21.067, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de que son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a la Constitución Política de la República y legislación nacional, a la Convención sobre los Derechos del Niño y a los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes.

Los Estados tienen la responsabilidad de adoptar medidas legislativas, administrativas y de política pública para proteger a todos los niños, niñas y adolescentes, promoviendo un entorno seguro y propicio para su pleno desarrollo. Algunos grupos, como aquellos bajo el cuidado del Estado, requieren especial protección al haber enfrentado o enfrentar situaciones de vulnerabilidad que limitan o dificultan el pleno ejercicio de sus derechos. Esto exige un compromiso reforzado por parte del Estado, reflejado en la creación de sistemas de protección integral y en la implementación de mecanismos efectivos de observación y seguimiento de sus derechos.

En ese sentido, la institución cuenta con un “Mecanismo de monitoreo de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado” (en adelante “Mecanismo”). Este tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y de cuidado de niños, niñas y adolescentes que están en esta situación, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral y 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 realiza diversas labores, entre ellas, visitar dependencias en las cuales se encuentran niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, acorde a lo estipulado en la Ley N°21.067. A raíz de dichas visitas, se realiza un “Informe final”, que da cuenta de las fortalezas y nudos críticos observados, ante estos últimos se emiten recomendaciones de mejora y solicitudes de información, a las cuales se les hace seguimiento.

Finalmente, este informe se emite en virtud, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 letra i) de la Ley N° 21.067, antes mencionada, que define dentro de las funciones de la institución “Observar y hacer seguimiento a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños y a organizaciones que puedan afectar con sus acciones tales derechos, de acuerdo a un plan que se elabore para estos efectos”. El objetivo, es presentar y caracterizar las recomendaciones emitidas en el marco de las visitas que realiza la Defensoría de la Niñez, durante el periodo de 2019 a 2021.



## 2. BALANCE DE RESPUESTAS INSTITUCIONALES

Este informe, contempla el periodo de visitas desde el año 2019 al 2021, realizadas a residencias de protección<sup>1</sup>, tanto administradas directamente por el Estado (en adelante AADD) como delegadas en organismos colaboradores acreditados (en adelante OCAS) y centros de privación de libertad en el marco de la aplicación de ley de responsabilidad penal<sup>2</sup> adolescente.

Con el objetivo de contextualizar el periodo que abarca este informe, desde 2019 a 2021, es dable mencionar algunos cambios y situaciones ocurridas durante el periodo, tales como:

- El Servicio Nacional de Menores (Sename), corresponde a la antigua estructura orgánica que abarcaba el sistema de protección y el de responsabilidad penal adolescente. Desde el 1 de octubre de 2021 se encuentra operando el Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE).
- Por su parte, respecto a la línea de responsabilidad penal adolescente, en el año 2023 fue publicada la Ley N° 21.527, que crea e introduce modificaciones a la ley N° 20.084, y que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (publicada con fecha 12 de enero de 2023 en el Diario Oficial).
- Además, a nivel de funcionamiento de las residencias y centros, se presentaron términos anticipados en la administración de los proyectos, cambios en los modelos de atención e intervención. Especialmente, los procesos de reconversión residencial de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), el cierre de proyectos y la instalación de nuevas modalidades de cuidado.
- Por último, agregar que, en el periodo que abarca este informe incluye la pandemia de Covid-19.

En las siguientes páginas, se da cuenta del balance de las respuestas de las instituciones a las recomendaciones y/o solicitudes de información a los nudos críticos observados durante las visitas. Los contenidos proporcionados se exponen de la siguiente manera. En primer lugar, se hace un balance cuantitativo de respuestas institucionales a las visitas realizadas en el periodo de 2019 a 2021. En segundo lugar, se hace una caracterización de los principales nudos críticos según dimensiones<sup>3</sup> observadas en las visitas “administración y gestión”; “condiciones físicas y materiales”; “desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes” y “procesos de intervención con niños, niñas y adolescentes”, que dan lugar a las recomendaciones emitidas en las visitas.

<sup>1</sup> Nota (\*): (Número de visita) Nombre de la residencia (año) (tipo de proyecto) (tipo de administración).

<sup>2</sup> Si bien en algunos nudos se hace referencia a Sename como órgano del Estado encargado de la administración directa de algunas residencias, así como ente encargado de la supervisión y orientación técnica de otras, es fundamental tener en consideración que, desde el 1ro de octubre de 2021, dichas funciones son reemplazadas por el Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia.

<sup>3</sup> Por motivos de extensión y para fines ilustrativos, se alude a los nudos críticos de cada dimensión, de manera resumida, pudiendo haber más información que la presentada en el documento. En este sentido, para mayor información, se pueden revisar los oficios enviados, otras acciones realizadas y los informes finales de cada visita en el minisitio web del Mecanismo. Disponible en: <https://www.defensorianinez.cl/observacion-y-seguimiento-de-ninos-ninas-y-adolescentes-bajo-cuidado-del-estado/>

## 1.1. Balance cuantitativo de respuestas institucionales a las visitas realizadas en el periodo de 2019 a 2021

Una de las principales acciones realizadas por el Mecanismo, consiste en la emisión de recomendaciones dirigidas a los distintos poderes del Estado elaboradas de acuerdo al cumplimiento de estándares de Derechos Humanos y los antecedentes recabados durante las visitas. Durante el periodo comprendido entre 2019 y 2021 se realizaron 56<sup>4</sup> visitas a 36 residencias de protección y 6 centros de privación de libertad<sup>5</sup>. Del total de 56 visitas, un 75% corresponde a la primera visita y el 25% a visita de seguimiento.

Asimismo, se emitieron un total de 1503 recomendaciones y 196 solicitudes de información. Las cuales se fundamentan en los estándares de derechos humanos, directrices y observaciones del Comité de los Derechos del Niño, normativa nacional y orientaciones técnicas de las diferentes modalidades de intervención. Asimismo, se solicitan protocolos, planes de acción, documentación interna y/o externa que se relacione con el diagnóstico u abordaje de alguna situación crítica identificada durante la visita.

- **1503 recomendaciones emitidas**
- **196 solicitudes de información emitidas**

El 48,2% de las recomendaciones y solicitudes de información estuvieron dirigidas al Servicio Nacional de Menores (Sename<sup>6</sup>) en su sede nacional y regional, un 30,4% a los centros y residencias visitadas, un 10,7% a Gendarmería, Programa Mi Abogado, Ministerio de Salud, un 10,7% se distribuye entre las siguientes instituciones:

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Carabineros, Fiscalía, Juzgado de Familia, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Ministerio de Educación, Municipalidad, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), Subsecretaría de la Niñez y el 10,7% restante se dirige a instituciones<sup>7</sup> comunales y/o regionales específicas.

**En cuanto a las respuestas al total de recomendaciones emitidas en el contexto de las visitas realizadas por la Defensoría de la Niñez en el periodo de 2019 a 2021, un 61,8% de los oficios emitidos tuvo algún tipo de respuesta.**

<sup>4</sup> Se hace referencia al número de visitas, es decir incluye: primera visita, segunda visita y visitas de seguimiento.

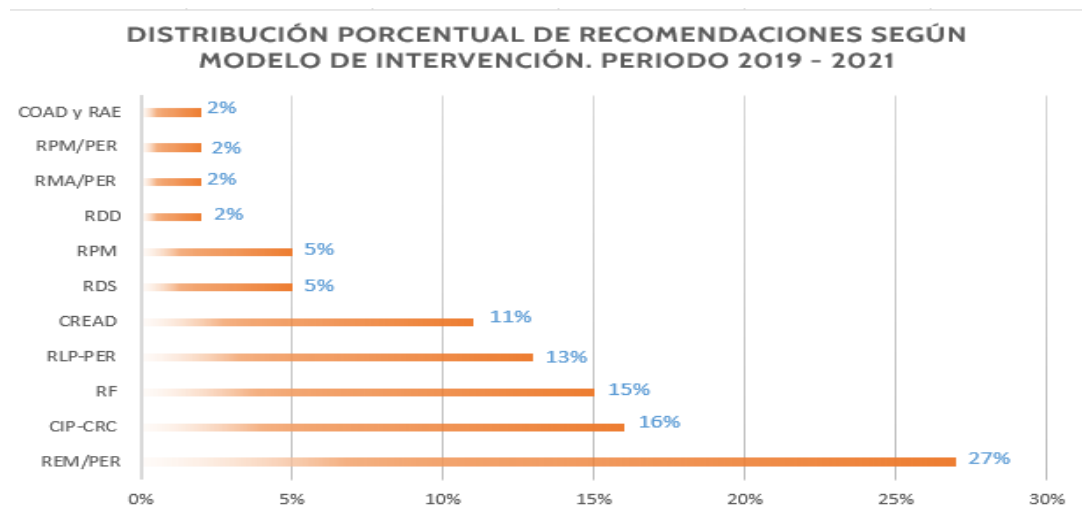
<sup>5</sup> Cabe mencionar que para fines analíticos se excluyen del presente informe las "misiones de observación" realizadas durante el periodo. Por ejemplo, a secciones materno-infantiles de cárceles de mujeres.

<sup>6</sup> El Servicio Nacional de Menores, corresponde a la antigua estructura orgánica que abarcaba el sistema de protección y el de responsabilidad penal adolescente. En la actualidad se encuentra operando el Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE), desde el 1 de octubre de 2021, y en responsabilidad penal, fue publicada la Ley N° 21.527, que crea e introduce modificaciones a la ley N° 20.084, sobre responsabilidad penal adolescente y que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (publicada con fecha 12 de enero de 2023 en el Diario Oficial).

<sup>7</sup> Servicio Médico Legal; Seremi de Salud; Fundación Integral de la Familia (FIDEF); ICA Santiago; Servicio de salud de Magallanes; Gobernación Regional de Choapa; PRODEL; Servicio de salud concepción; SENEC; Defensoría Penal Pública; SEREMI de salud; Servicio de salud Iquique; PRODEL; Fundación Protectora de la infancia; Servicio de Salud de Ñuble; COSAM Coyhaique; Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones; Tribunal de Letras, Garantías y Familia de Quellón.

- **61,8% de los oficios emitidos por el Mecanismo en las visitas de 2019 a 2021, tuvo respuesta.**

Por su parte, la distribución de recomendaciones en razón del modelo de intervención visitados (ver Gráfico <sup>81</sup>)



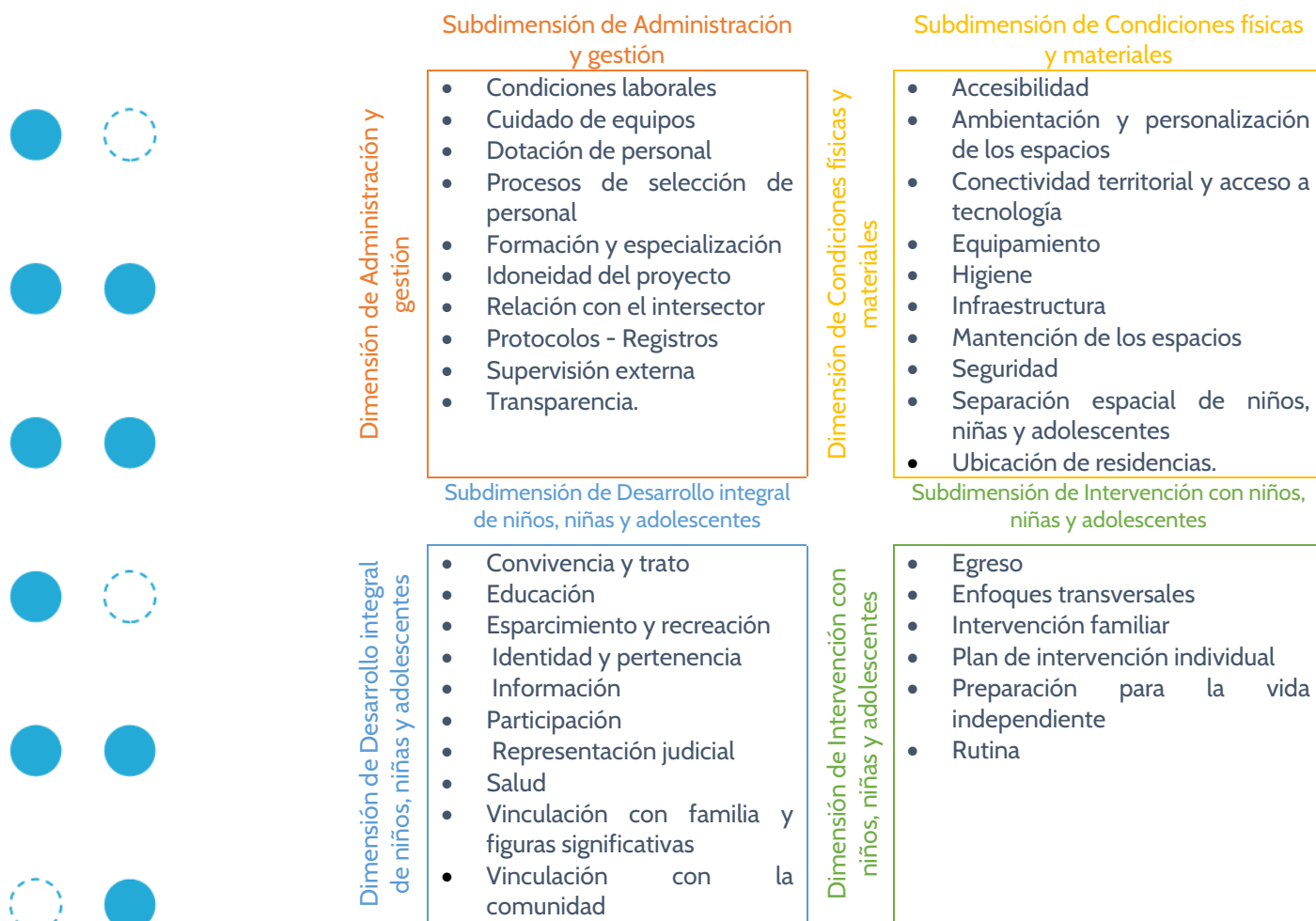
Fuente: Elaboración propia.

## 1.2. Balance de principales nudos críticos según dimensiones observadas en las visitas

En primer lugar, se exponen los principales nudos críticos identificados al momento de cada visita -agrupados en torno a cuatro dimensiones (ver Tabla 1. Dimensiones y subdimensiones generales de observación), las cuales tienen fines ilustrativos que permiten visualizar las áreas temáticas observadas durante las visitas. En segundo lugar, se presenta un cuadro con el análisis de nudos críticos frente a los que se emiten recomendaciones y/o solicitudes de acuerdo a las cuatro grandes dimensiones de observación.

<sup>8</sup> Nomenclatura de modelos de intervención: REM/PER Residencias de Protección para Mayores con Programa Especializado Adosado (27%); CIP-CRC Centros de Internación Provisoria y Centros de Internación en Régimen Cerrado (16%); RF Residencia Familiar (15%); RLP-PER Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares con programa adosado (13%); CREAD Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (11%); RDS Residencia con discapacidad severa y situación dependencia con programa adosado (5%); RPM Residencias de Protección para Mayores (5%); RDD- Residencias para Niños/as Vulnerados con discapacidad discreta (2%); RMA/PER - Residencia de Protección para Madres Adolescentes con programa adosado (2%); RPM/PER Residencias de Protección para Mayores con programa especializado adosado (2%); y Residencia coadyuvante y RAE - Residencia de Alta Complejidad (2%).

Tabla 1. Dimensiones y subdimensiones generales de observación



1.2.1. Dimensión de administración y gestión

Se presentan deficiencias en los procesos de selección, inducción y formación continua del personal, en ámbitos clave para el cuidado, trato e intervención con niños, niñas y adolescentes, y conforme al perfil de cada proyecto. Se observan recursos humanos insuficientes, sobrecarga laboral, alta rotación de personal y con baja especialización del mismo, no acorde a las necesidades y características de los niños, niñas y adolescentes, afectando la calidad de la atención y cuidado entregado.

Así mismo, existe una ausencia de instancias de cuidado de equipos para el personal, especializados e impartidos por expertos, donde se aborden las necesidades y riesgos psicosociales de estos, tales como ausentismo prolongado, alta rotación laboral, desgaste ante situaciones de impacto emocional, entre otras. Especialmente en el caso de educadores de trato directo (ETD), que ejercen el cargo con un nivel insuficiente de preparación, con exposición continua a situaciones de estrés emocional y con baja remuneración asociada a sus tareas.





También se observan deficiencias en aspectos vinculados a la existencia, actualización y/o conocimiento de protocolos y procedimientos de actuación de las residencias, tanto por parte del personal como de los mismos niños, niñas y adolescentes (NNA). A su vez, la supervisión y orientación técnica que realiza Sename, el Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia y Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (según corresponda), resultan insuficientes, deficientes o inoportunas a la hora de detectar situaciones problemáticas y responder a ellas.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de las recomendaciones a los nudos críticos de la dimensión de administración y gestión de niños, niñas y adolescentes:

21%	sobre <b>protocolos</b> , destacando la ausencia o desactualización de estos, así como la falta de socialización de los mismos en las residencias y centros.
18%	sobre la <b>ausencia de planes adecuados de inducción</b> para los nuevos trabajadores y la falta de programas de formación continua.
13%	sobre la <b>relación con el intersector</b> , evidenciando la deficiente comunicación y coordinación entre las residencias y los actores clave, así como dificultades en la implementación de lineamientos comunes.
11%	sobre la falta de <b>acceso a información pública</b> relevante sobre las residencias y la negativa o falta de envío de información solicitada.
8%	sobre el <b>cuidado del equipo</b> , debido a la falta de planes adecuados para el bienestar del personal en las residencias o centros.
8%	sobre la <b>supervisión externa</b> , señalando la falta de acompañamiento técnico por parte del SPE o Sename, y la ausencia de supervisión por parte del Tribunal de Familia o Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (CISC).
8%	sobre los <b>registros</b> , con la falta de actualización y mantenimiento de las carpetas individuales y fichas médicas de los niños, niñas y adolescentes.
7%	sobre la <b>dotación de personal</b> , destacando la insuficiencia de profesionales, técnicos y administrativos, además de la falta de perfiles adecuados y procesos de selección ineficaces.
6%	sobre la <b>idoneidad del proyecto</b> , evidenciando deficiencias en los procesos de reconversión de centros masivos a residencias familiares, así como una oferta residencial limitada, tanto general como especializada, a nivel local y regional, y orientaciones técnicas desactualizadas o inadecuadas.
1%	sobre las <b>condiciones laborales</b> , el 1% de los nudos críticos indicó condiciones inadecuadas.



## 1.2.2. Dimensión de condiciones físicas y materiales

Se observan diversas deficiencias materiales, relacionadas con la ubicación, infraestructura, equipamiento, seguridad y aseo, algunas de las cuales incluso ponen en riesgo la integridad física de niños, niñas y adolescentes o no permiten la ubicación geográfica de la residencia o centro por falta de numeración.

La infraestructura, en muchos casos, se encontraba en mal estado o no cumplía con las condiciones adecuadas para responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes. Además, las instalaciones carecían de diseño universal y accesibilidad inclusiva. Los espacios observados no fomentaban la personalización ni incorporaban elementos que reflejaran la identidad, gustos e historias de vida de los residentes. Tanto las habitaciones como las áreas comunes carecían de objetos significativos. Esta carencia resultaba particularmente excluyente para quienes presentaban alguna discapacidad, ya que los espacios comunes no promovían su integración.

En términos de mantenimiento y seguridad, se identificó la ausencia o desactualización de certificaciones eléctricas y de gas. Asimismo, se evidenció la falta de planes y protocolos claros dentro de las residencias, junto con deficientes condiciones de seguridad, como cierres perimetrales y luminarias en mal estado. Las deficiencias de sanitización, la presencia de plagas y el deterioro de las instalaciones eran problemas recurrentes. Además, algunos espacios carecían de supervisión adecuada por parte de los equipos del establecimiento visitado, lo que facilitaba interacciones conflictivas entre los niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, se observan dificultades en el acceso de niños, niñas y adolescentes a medios de comunicación y herramientas tecnológicas fundamentales para su interacción con el entorno, el fortalecimiento de vínculos significativos y el acceso a información diversa. Estas deficiencias afectan directamente sus oportunidades de aprendizaje, recreación y participación. También se presentan carencias en la supervisión, orientación y acompañamiento respecto al uso seguro y responsable de internet. Finalmente, se destaca la ausencia de espacios adecuados que garanticen la privacidad necesaria para que los niños, niñas y adolescentes puedan comunicarse libremente con sus familias y adultos significativos.

A continuación, se presenta su distribución porcentual de las recomendaciones a los nudos críticos de la dimensión de condiciones físicas y materiales de las residencias:

29%	sobre las <b>condiciones de infraestructura</b> , donde se identificaron deficiencias en la infraestructura misma y la falta de espacios habilitados para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.
17%	sobre la <b>ambientación y personalización</b> , donde se destacó la ausencia, insuficiencia o un ambiente inadecuado y poco personalizado de los espacios en la residencia o centro.
15%	sobre el <b>equipamiento</b> , destacándose la insuficiencia o inadecuación del mismo.

14%	sobre la <b>mantención</b> , evidenciando una falta de mantenimiento adecuado o suficiente en las instalaciones.
13%	sobre las <b>condiciones de seguridad</b> insuficientes o inadecuadas en la residencia o centro.
6%	sobre la <b>accesibilidad</b> , señalando deficiencias en el acceso a las instalaciones y la falta o insuficiencia de un diseño universal y ajustes razonables para la inclusión
2%	sobre la ausencia o deficiencias en las <b>redes de telecomunicaciones</b> de las residencias o centros.
2%	sobre la <b>salubridad e higiene</b> , con deficiencias en las condiciones de aseo e higiene de los espacios.
2%	sobre la falta de <b>criterios adecuados</b> o su correcta aplicación en la separación entre niños, niñas y adolescentes dentro de las residencias.

### 1.2.3. Dimensión de desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes

Se observan problemas de convivencia entre niños, niñas y adolescentes, hacia funcionarios(as), y viceversa, que afectan tanto la integridad física como psicológica. Cabe mencionar la presencia de prácticas discriminatorias, maltrato y violencia, incluyendo peleas, insultos y bullying, dichas situaciones son vivenciadas, especialmente, por quienes tienen discapacidad o pertenecen a las disidencias sexuales y de género. Por su parte, el manejo de estas situaciones desde los equipos del establecimiento es inadecuadas, debido entre otras razones a la ausencia de lineamientos claros de intervención y la falta de capacitación del personal para su prevención y abordaje.

Asimismo, se detectaron prácticas de contención física y aislamiento arbitrarias, especialmente hacia niños, niñas y adolescentes con discapacidad. Junto con dificultades en la resolución de conflictos por parte de los adultos a cargo y deficiencias en el cumplimiento del deber de auxilio inmediato desde el personal de salud y Carabineros de Chile ante situaciones críticas.

En lo que respecta a la educación de niños, niñas y adolescentes, presentan un alto rezago escolar, agravado por la falta de personal especializado que pueda acompañar y reforzar los procesos educativos. Se observan dificultades en los procedimientos para la reinserción escolar y la carencia de actividades educativas y recreativas. Asimismo, existen deficiencias en la coordinación interinstitucional para facilitar su reinserción y nivelación escolar. La oferta educativa y de apresto disponible resulta insuficiente y no se ajusta a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes, lo que contribuye al abandono escolar y perpetúa su situación de exclusión.

En relación con el derecho a la información, a ser oído, a la representación jurídica y a la participación de niños, niñas y adolescentes en asuntos que les interesan y/o afectan, se identifican diversos nudos críticos, su participación formal y efectiva es limitada, especialmente en su derecho a la libre información, expresión e incidencia. Existen pocas oportunidades de participación real y formal, y no hay mecanismos claros para que los niños, niñas y adolescentes puedan presentar sugerencias, quejas o reclamos. No participan

en la creación de protocolos de convivencia ni en la actualización de los planes de intervención individual (PII).

Junto con lo anterior, se evidencian deficiencias en los sistemas de registro de las visitas de familiares, curadores ad litem, de la situación de salud, trayectorias educativas de niños, niñas y adolescentes, situaciones de vulneración de derechos y denuncias, entre otros. Junto con ello, hay una falta de acceso a información pública sobre los organismos colaboradores responsables de las residencias, así como la limitada disponibilidad de información para los niños, niñas y adolescentes sobre la situación de sus familiares y figuras significativas. Además, es particularmente preocupante es la deficiencia en el registro y acceso a información de adolescentes que se encuentran en calidad de víctimas, imputados, formalizados o denunciados ante Fiscalías, lo que vulnera gravemente su derecho a la información y adecuada representación legal.

Por su parte, la vinculación con el entorno comunitario y las familias es débil. Las visitas familiares se ven restringidas por horarios rígidos y breves, mientras que la comunicación con figuras significativas en otras regiones es prácticamente inexistente. Esta desconexión limita las oportunidades de integración social y el fortalecimiento de vínculos afectivos esenciales.

En el ámbito de la salud, se evidencian múltiples deficiencias que afectan a los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. El acceso a servicios de salud es limitado, con tiempos de espera excesivos para tratamientos especializados, particularmente en salud mental y consumo problemático de sustancias. La red de salud no ofrece diagnósticos actualizados ni tratamientos oportunos, y el ingreso a dispositivos especializados y a la desintoxicación previa al tratamiento, también presenta demoras significativas. Asimismo, los programas existentes carecen de un enfoque integral y, en muchos casos, solo ofrecen tratamiento farmacológico, sin acompañamiento psicosocial. Se suma la ausencia de médicos especialistas en las residencias, la insuficiencia de horas disponibles y la escasez de camas en la Unidad Hospitalaria de Cuidados Intensivos en Psiquiatría (UHCIP).

Otro de los factores problemáticos, consiste en las fallas en el manejo de alimentos, con planes alimenticios poco ajustados a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes. Además, en ocasiones carecen de un sistema de registro de la información médica y las enfermerías no tienen los implementos básicos y condiciones mínimas de funcionamiento, lo que genera descuidos en la atención. Junto con ello, la administración de medicamentos es deficiente, siendo realizada en ocasiones por personal no capacitado.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de las recomendaciones a los nudos críticos de la dimensión de desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes:

34%	sobre salud, destacando la falta o insuficiencia de <b>personal técnico o profesional</b> , minutas nutricionales inadecuadas, áreas de enfermería mal acondicionadas o inexistentes, y el acceso limitado de los niños, niñas y adolescentes a educación sexual integral. Además, se evidenció el incumplimiento del deber de prestar auxilio en urgencias médicas o situaciones de grave desajuste conductual y emocional, tanto por parte del personal de salud como de Carabineros de Chile. También se identificaron
-----	---

	falencias en los controles médicos regulares y en la coordinación con redes de salud primaria y especializada, especialmente en salud mental y consumo problemático de sustancias.
16%	sobre <b>vinculación familiar, con la comunidad y/o con figuras significativas</b> , señalando la ausencia de cuidadores significativos, la escasa integración de los niños, niñas y adolescentes al entorno social y comunitario, la falta de contacto con sus familias o figuras significativas, y situaciones de desarraigo por traslados a ciudades o regiones distintas a su origen.
15%	sobre <b>participación</b> , con deficiencias en la creación de instancias formales y cotidianas para promover la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones, la ausencia de mecanismos para presentar sugerencias, quejas o reclamos, y la escasa participación de los niños, niñas y adolescentes en la elaboración de manuales de convivencia y otros documentos reguladores.
7%	sobre <b>información</b> , destacando la falta de comunicación y acceso a la información sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes, sus familias y los procesos judiciales que les afectan. También se evidenció la deficiencia en el acceso a medios como televisión, computadoras e internet, y la falta de supervisión en el uso seguro de internet.
6%	sobre la <b>educación</b> , señalando la falta de oferta educativa local, material didáctico insuficiente, y la ausencia de personal especializado para atender las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes en las residencias. Asimismo, se evidenció una limitada continuidad, nivelación o reinserción escolar, deficiencias en la continuidad de estudios y una escasa oferta de capacitaciones y apresto laboral.
6%	sobre la <b>convivencia y el trato en las residencias</b> , destacando prácticas discriminatorias y situaciones de maltrato y violencia psicológica, física o sexual entre los niños, niñas y adolescentes, de niños, niñas y adolescentes hacia funcionarios, y de estos hacia los niños, niñas y adolescentes. También se identificaron fallos en el manejo de situaciones críticas, incumplimiento de protocolos, uso indebido de castigos y sanciones, trato inapropiado hacia los niños, niñas y adolescentes, y la escasa enseñanza sobre resolución de conflictos y buen trato
6%	sobre <b>recreación y esparcimiento</b> , destacando la falta o insuficiencia de actividades recreativas, de esparcimiento, juego, ocio y descanso para los niños, niñas y adolescentes.
5%	sobre <b>identidad y pertenencia</b> , destacando la falta de medidas para preservar y fomentar la historia, identidad y sentido de pertenencia de los niños, niñas y adolescentes, y la escasa incorporación de su identidad y cultura familiar, social, religiosa o étnica.
3%	sobre <b>representación judicial</b> , reflejando la falta de contacto entre los niños, niñas y adolescentes y sus curadores o representantes, así como la falta de designación en algunos casos.

### 1.2.4. Dimensión de intervención con niños, niñas y adolescentes

Los planes de intervención individual muestran debilidades en su diseño, actualización y socialización, lo que impide una participación efectiva de los niños y niñas en decisiones que afectan sus vidas. El trabajo de las duplas psicosociales se centra predominantemente en tareas administrativas, dejando de lado el acompañamiento directo y significativo. Esta situación se agrava por la alta rotación del personal y las licencias prolongadas, lo que interrumpe la continuidad de las intervenciones.

Las respuestas frente a crisis conductuales, emocionales y conflictos entre pares son insuficientes. En lugar de acciones reparadoras o preventivas, se aplican medidas punitivas, como la restricción de permisos y visitas familiares, lo que vulnera el derecho de los niños y niñas a una intervención con enfoque de derechos. Además, la falta de protocolos claros para manejar estas situaciones acentúa el problema.

La vinculación familiar y la preparación para la vida independiente están desatendidas. Las y los adolescentes próximos a cumplir la mayoría de edad no cuentan con un plan de transición adecuado, especialmente aquellos sin redes familiares o con necesidades especiales que demandan atención especializada. Los procesos de egreso y post-egreso carecen de una planificación adecuada, dejando a los adolescentes en una situación de vulnerabilidad.

A continuación, se presenta su distribución porcentual de las recomendaciones a los nudos críticos de la dimensión de intervención con niños, niñas y adolescentes:

56%	sobre <b>planes de intervención individual e inclusión</b> de acciones para favorecer la vinculación con las familias y figuras significativas. Las principales deficiencias en este ámbito incluyen fallos en los planes y procesos de intervención individual de los niños, niñas y adolescentes., así como la falta o insuficiencia en la intervención y acompañamiento psicosocial regular. Además, se identificaron deficiencias en el trabajo con las familias y figuras significativas de los niños, niñas y adolescentes.
19%	sobre la <b>preparación para la vida independiente</b> , con deficiencias relacionadas con la falta o insuficiencia en los procesos de preparación para la vida independiente de los niños, niñas y adolescentes.
17%	sobre la <b>incorporación de enfoques transversales</b> , especialmente en la aplicación insuficiente o deficiente de enfoques en derechos humanos, interculturalidad, género e inclusión de discapacidad dentro de la residencia o centro.
6%	sobre la <b>rutina diaria</b> de los niños, niñas y adolescentes., destacando la ausencia o insuficiencia en la planificación, ejecución y adecuación de las rutinas diarias dentro de la residencia o centro.
3%	sobre la ausencia o insuficiencia en la <b>preparación para el egreso</b> de los niños, niñas y adolescentes de la residencia o centro, así como la falta de seguimiento y apoyo posterior.



# CONCLUSIONES



Este informe muestra un balance de las respuestas a las recomendaciones emitidas en el marco de la función de visitas de la Defensoría de la Niñez, frente a la que se han definido metodologías e instrumentos diversos para su efectivo cumplimiento. Lo anterior, considerando que la facultad de monitoreo incluye distintos tipos de lugares y contextos en que los niños, niñas y adolescentes pueden encontrarse privados de su libertad.



Los resultados de este informe, dan cuenta de nudos críticos frente a los cuales se emiten recomendaciones, los que además de presentarse de manera transversal en diversos establecimientos del país donde se encuentran niños, niñas y adolescentes privados de su libertad, reflejan su persistencia en el tiempo.



A nivel de balance general, las recomendaciones y/o solicitudes de información emitidas por la Defensoría de la Niñez tienen un alto porcentaje de respuestas, un 61,8% de los oficios emitidos por el Mecanismo en las visitas de 2019 a 2021 recibió respuesta. No obstante, aquello abre el desafío de conducir y focalizar los actuales esfuerzos para lograr un impacto multiplicador e incidente, que signifique un cambio efectivo en la situación de derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado. Lo anterior implica, análisis, reflexiones y definiciones a nivel tanto conceptual como procedimental

