



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia REM Femenina Osorno
<b>Fecha de la visita:</b>	22 abril 2024

### CONTENIDO

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

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



## 1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL

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>.

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 del 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 niños, niñas y adolescentes 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 que acogen a niños, niñas y adolescentes, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta de la visita realizada a REM Casa Femenina Osorno visitado el 22 de abril de 2025, ubicado en la región de Los Lagos, especialmente las fortalezas observadas, y nudos críticos identificados, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

---

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

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



## 2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	<b>REM Casa Familiar Femenina Osorno</b>
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	ONG Participa Desarrolla y Creces
<b>Tipo de administración:</b>	Administración delegada
<b>Modalidad de intervención:</b>	REM PER (residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial).
<b>Población destinataria:</b>	De 6 a 12 años, 11 meses y 29 días. Sexo Femenino
<b>Director(a):</b>	Viviana Sepúlveda Silva

## 3. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Femenina Osorno fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y se realizó en el marco de la Planificación anual de visitas.

Cabe señalar que la selección de esta Residencia corresponde a una priorización que realizó la Sede Regional de la Araucanía, que observa también la Región de Los Lagos, en materias de niñez y protección de derechos, en atención a antecedentes funcionamiento de la de los cuales se tomó conocimiento, de algunas dificultades de infraestructura y en particular, de la situación de una adolescente que permanecería con su hijo lactante en este contexto Residencial, no coincidente con las orientaciones técnicas de esta Residencia. Así como eventuales dificultades, para el buen funcionamiento de una Residencia de cuidado alternativo.

En relación con lo anterior, se realizó una visita programada a la Residencia en cuestión, el día 22 de abril, en jornada hábil e inhábil.

## 4. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo con el 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:

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



Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _x_ Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> _x_ Planificada	<input type="checkbox"/> _Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

### 5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional encargado/a:</b>	Augusto Concha, trabajador social, Sede Central
<b>Profesional 2:</b>	Carola Fraczinet, psicóloga, Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Teresa, abogada, Coordinadora de Sede Araucanía

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: primeramente, un recorrido por las instalaciones, a fin de observar la infraestructura y equipamiento de la Residencia, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y adolescentes presentes, la cual se realizó en compañía de la directora del establecimiento.

Posteriormente, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez realizó nueve encuestas a funcionarios(as), además de cinco encuestas a niños y adolescentes. De igual manera se aplicó una Ficha Institucional a la directora subrogante, puesto que la directora se encontraba con licencia médica. Adicionalmente, se le solicitó información por correo electrónico para verificar y/o complementar los aspectos abordados durante la entrevista. Durante la tarde del mismo día, se acudió en horario inhábil, a fin de conocer dinámicas propias del cambio de turno, rutinas, higiene de sueño y funcionamiento en general vespertino.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 8 adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 7 estaban presentes, 1 se encontraba en acercamiento familiar. Respecto de la adolescente y su hijo, se habían trasladado a un Residencia RMA para ser acompañada desde sus necesidades como diada materno filial.

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



Finalmente, la vista se realizó en dependencias de calle Esmeralda 1673, nueva dependencia, en la cual funcionarían de desde el mes de octubre de 2024.

### 7. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del referido Mecanismo, la función de visitas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado se realiza sobre la base de dimensiones y subdimensiones de observación y evaluación de sus condiciones de vida y situación de derechos en los establecimientos visitados. Cada dimensión se vincula a un estándar general, que refiere al mínimo esperado y exigible. A su vez, cada dimensión contiene subdimensiones, que se vinculan a indicadores específicos que dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del estándar general. Lo anterior permite conocer el grado en que cada establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas.

A propósito de la visita, y de la metodología e instrumentos aplicados, se observaron y evaluaron las dimensiones y subdimensiones referidas, cuyos resultados, por dimensión, se presentan a continuación.

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN <sup>2</sup> DE LA DIMENSION
1. <b>Habitabilidad:</b> El establecimiento cuenta las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.	El inmueble presenta adecuadas condiciones de higiene, se ubica en un lugar céntrico de la comuna de Osorno, con acceso a la red de servicios, actualmente no cuenta con el implementación y espacio para atender el total de los casos comprometidos en las orientaciones técnicas. Existen condiciones de riesgo con su actual sistema de calefacción, vigencia y ubicación de extintores, así como también con el sistema de evacuación.
2. <b>Administración y gestión:</b> El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.	La Residencia a devenido entre distintos problemas para consolidar un equipo y una dirección permanente, según se informa ha habido dos direcciones, y actualmente una subrogancia dispuesta externamente de la propia institución. Se informa que existen procesos judiciales, y litigios laborales pendientes, en contra la directora que esta con licencia, tras su salida, desaparecería información

<sup>2</sup> INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

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



	<p>administrativa y técnica de por lo cual se encontraban recuperando y confeccionado, planes de la intervención, informes de avances y otros documentos administrativos.</p> <p>El equipo, si bien refiere en sus encuestas, buen clima laboral, manifiesta de igual manera, la necesidad de autocuidado y capacitaciones, para su mejor desempeño, no hay protocolos en este contexto.</p> <p>Externamente, tendrían supervisiones permanentes del Servicio de Protección Especializada, subiendo progresivamente sus notas, e internamente, se encontrarían en la actualidad, bien calificada dentro las Residencias ejecutadas por la fundación.</p>
<p><b>3. Intervención:</b> El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>La residencia presenta una adecuada intervención individual y grupal, mantiene un buen proceso de vinculación familiar. En entrevista con directora subrogante, se constató que la residencia se encuentra en un proceso de adaptación y reorganización, señalando que no se intervienen desde planes o planificaciones que consideren los enfoques transversales propuestos en las orientaciones técnicas.</p>
<p><b>4. Desarrollo Integral:</b> El establecimiento entrega y/o gestiona las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, protección y bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Se observa una buena cobertura de las necesidades de salud, alimentación, educación. Si bien existen algunos conflictos entre pares, impresionan como esperable. Dentro del desarrollo de la visita, no se tuvo a la vista un manual de convivencia co-construido con las niñas, que permitiera una comprensión del sistema de normas de la residencia, quedando al arbitrio de quien este al cuidado o de quien detente autoridad para las medidas disciplinarias.</p> <p>De igual manera, se observó una rutina única sin posibilidades de diferenciación de intereses, necesidades, u edad.</p>

### 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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



### **i.-Buena recepción y disposición del personal durante la visita**

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante la visita. Si bien la directora se encontraba con licencia médica, y al momento de la llegada de Defensoría de la Niñez a la Residencia la directora subrogante acompañó al equipo y guio el recorrido por las instalaciones. Todo el equipo presente mostró amabilidad y disposición al proceso, incluyendo personal administrativo, personal de aseo, educadores de trato directo, psicólogo y trabajador social. De igual manera, participaron con apertura en las entrevistas y encuestas sostenidas.

### **ii.-Experiencia y competencias técnicas en el equipo que realiza la intervención**

La visita comenzó con la presentación y encuadre por parte del equipo de la Defensoría de la Niñez, con todo el equipo técnico de la Residencia, que se encontraba completo en su dotación, en donde al menos dos profesionales, han acompañado el proceso de intervención desde el principio, evidenciándose un conocimiento acabado de la situación proteccional de las niñas, sus necesidades de intervención, alcances y limitaciones en este proceso. Sobre estas últimas, se observaron esfuerzos y persistencia en los casos complejos, ya sea para buscar alternativas transitorias, o definitivas en función de las niñas, pudiendo en diferentes casos activar al Inter sector, logrando conseguir horas de difícil acceso o muy específica en materias de salud, activación oportuna en casos de urgencia, colaboración con el sistema de justicia, la búsqueda y promoción del contacto con familias, incluso en este ámbito se pudo realizar un traslado internacional de una adolescente. Es posible sostener, que el equipo coloca al centro de la intervención el concepto transitorio de las medidas de protección y trabaja activamente en la restitución de los derechos de las niñas en vivir en familia, que tiene a su cuidado.

### **iii.-Selección del nuevo inmueble para su funcionamiento y personalización de espacios**

Si bien, durante el recorrido por la Residencia se observaron algunas necesidades de mejora en términos de infraestructura, que serán abordadas en este informe, la condición actual se ajusta con los requerimientos del número actual de niñas presentes, encontrándose un sector residencial de la ciudad de Osorno, con accesibilidad a la red de servicios, en especial del sistema escolar de las niñas que queda a cuerdas de la residencia, no observándose otras patologías sociales subyacentes.

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



De igual manera, en los dormitorios que se encontraban distribuidos en el segundo piso del inmueble, se observó decoración realizada por los niños y adolescentes, evidenciando esfuerzos por personalizar sus espacios individuales. El equipo señaló que se fomentaban las actividades manuales con los materiales disponibles, tomando en consideración los gustos y preferencias de cada niño y adolescente.

De igual manera, se destaca que existe una intervención en el relacionamiento comunitario, en principio señala la directora subrogante, existiría una mala disposición de los vecinos de la residencia, no obstante, a través de actividades de relacionamiento y sensibilización del trabajo que se realiza con las niñas, estas resistencias iniciales remitirían, permitiendo una buena relación, recibiendo incluso, donaciones y actividades de los mismos vecinos.

### 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia, se recomienda el 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 corresponden al Servicio en función de ello.



**i) Falta de capacitaciones y formación continua para funcionarios(as)**

De acuerdo a la entrevista sostenida con la directora subrogante, no se llevarían a cabo capacitaciones a funcionarios(as) de la Residencia, señala que no hay protocolo de inducción, así como tampoco registro de capacitaciones y talleres durante los últimos 12 meses, se evidenció que no hay consenso en torno a la existencia y periodicidad de los procesos de formación o capacitación, especialmente en torno a las competencias específicas requeridas para cada rol y función.

Resulta fundamental destacar la importancia de que los funcionarios(as) cuenten con programas de capacitación y formación continua, que les permitan adquirir, profundizar y actualizar sus conocimientos generales y específicos, así como desarrollar las herramientas y competencias necesarias para brindar el apoyo, acompañamiento y atención adecuada a los niños y adolescentes, según lo requieran. Contar con personal calificado es esencial para intervenir de manera adecuada con población infanto-adolescente, especialmente cuando se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, debido a su etapa del desarrollo, sumado a la ausencia de cuidado familiar y a trayectorias de vida marcadas por diversas vulneraciones de derechos.

En este sentido, es imprescindible abordar temáticas relacionadas con el desarrollo infanto-adolescente, trauma y vulneraciones de derechos, para que todos los funcionarios(as) tengan los conocimientos y herramientas necesarios para identificar, anticiparse y responder adecuadamente a las diversas necesidades de los niños y adolescentes bajo su cuidado.

Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 3 de la Convención<sup>3</sup> y las Directrices<sup>4</sup>, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°20 del Comité, sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, señala que los Estados parte deben *“Impartir capacitación sobre la Convención y sus obligaciones conexas a todos los profesionales que trabajen con y para los adolescentes, en particular sobre las competencias necesarias para trabajar con estos de modo conforme a su desarrollo evolutivo.”*<sup>5</sup>

**A la Residencia, se recomienda:**

<sup>3</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

<sup>4</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

<sup>5</sup> Comité de los derechos del Niño (2016) Observación general núm. 20 sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia. Pág. 10.

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



- Generar y ejecutar, en el mediano plazo, un protocolo de inducción que distinga roles y funciones, para el personal que ingresa, así como un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal.

El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

### ii) Falta de instancias de cuidado de equipo

Respecto de las instancias de cuidado de equipo, en entrevista, a la directora subrogante señaló que durante el año 2024 no se realizaron estas actividades, según agrega desde su llegada, realiza espacios de pausa y de encuentro con el equipo técnico los jueves entre las 16.00 y 17.00 hrs. Donde abordan de manera autogestionada las contingencias del equipo, la cual, si bien se constituye en una buena práctica, no es técnicamente, una forma de cuidado para equipos de intervención de alta complejidad. La falta de dichas instancias se evidencia en la encuesta aplicada a los funcionarios, donde se hace referencia a la escasez o inexistencia de ellas.

En el caso particular de la Residencia existen variables a considerar a este respecto, el equipo hasta marzo del año 2025 presentó alta rotación de personal, según comentó la directora, desde su llegada se ha sostenido el equipo logrando estabilidad. Cabe señalar que el equipo si bien señala en sus encuestas un buen clima laboral, se evidencian efectos de la salida de la antigua directora, su extendida licencia y los motivos por los cuales se encontraría en conflictos laborales con la institución, todos elementos que no habrían tenido el espacio adecuado para su abordaje.

Lo anterior da cuenta de una sostenida falta de continuidad en la realización de las instancias de cuidado de equipo y su planificación futura, en este sentido, no existe por parte de la ONG Participa, Desarrolla y Crece, un cumplimiento permanente y regular de cuidado del equipo, que incluya a la totalidad de funcionarios y funcionarias que trabajan en la Residencia y que aborde sus necesidades y riesgos psicosociales. Es necesario considerar que los espacios de cuidado de equipo deben ser guiados por profesionales de la materia, que cuenten con el conocimiento y experiencia necesaria para orientar, diseñar y ejecutar actividades que promuevan el bienestar y a la vez sean concordantes con las necesidades del equipo.

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



Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencias *REM-PER* señalan que cada organismo colaborador debe asegurar *“políticas de cuidado de equipo que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren”*.<sup>6</sup> Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes.

### **A la ONG Participa Desarrolla y Crece:**

- Generar, en el corto plazo, instancias a cargo de profesionales especialistas externos y dirigidas todo al personal, que estén orientadas a la contención y abordaje del impacto que generaron los hechos acontecidos en la Residencia durante el último periodo.

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

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo siendo actualizado cada semestre o año, e incluir la participación del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

### **iii) Nuevas vivencias de vulneraciones de derechos asociadas al proceso de institucionalización.**

En cuanto a las situaciones de mayor criticidad de la visita, se releva la ocurrencia de un ingreso a la residencia que permite evidenciar las dificultades en el desarraigo de niñas niños y adolescentes de sus lugares de origen. En el proceso de entrevista realizada con una adolescente de 13 años P.A.M.O, refiere haber sido trasladada desde la región metropolitana debido al cierre de su residencia de origen la cual compartía con sus hermanos B.M.O y su hermana Z.A.O. Agrega en su relato que ambos fueron trasladados a una Residencia también de la Región de los lagos, (REM PER Cumbres Ancud) para que pudiesen continuar su relación vincular ahora en este nuevo espacio Residencial. De acuerdo con la señalado por la adolescente y luego ratificado por el equipo técnico, uno de su hermano menor sería víctima de transgresiones en la esfera de la sexualidad, en ese momento la joven y sus hermanos fueron separados, derivados a distintas

<sup>6</sup> <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-362-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIAS-DE-PROTECCI%C3%93N-PARA-MAYORES.pdf>

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



Residencias, en el caso de la adolescente a la REM-PER Casa Femenina Osorno y sus hermanos a la Residencia Cumbres Los Lagos.

Cabe señalar que, los factores de desprotección que generaron su ingreso al contexto Residencial, se producirían mientras permanecían al cuidado de su figura materna. En el caso de su figura paterna, éste se encuentra separado de la madre, y según refiere el equipo técnico no presentaría dificultades en la relación a la protección con de sus hijos, agregan que la evaluación de sus habilidades parentales es positiva, sin embargo, presentaría problemas de índole de salud y habitacional para sostener su cuidado. El padre habría sufrido un accidente laboral, teniendo como consecuencia la amputación de una de sus piernas, lo que dificulta su traslado. Esto último, ha interferido en las posibilidades de vinculación con sus hijos, y acceso a trabajo, pudiendo con dificultad trasladarse una vez al mes a la región, dada su condición de salud y el costo económico asociado.

La adolescente se encontraba afectada emocionalmente, indicando sentimientos de frustración y rabia, asociada a la vivencia de agresión de su hermano, así como desesperanza y tristeza, frente a no poder ver a su padre regularmente debido a la distancia. De esta manera, a las ya vivencias de graves de vulneraciones que originaron las medidas de protección, se suman a propósito de su traslado, vivencias de indefensión y abandono.

Es importante señalar que la resolución exenta N°150 del 10.MAR.022<sup>7</sup> señala explícitamente:

*“2.1 Será obligación de las direcciones regionales de origen, a través de su director/a regional, o quien éste designe, previo a solicitar un traslado, analizar en conjunto con el proyecto interventor y el programa focal si procediere, el caso desde la perspectiva de la especialidad y de las intervenciones efectuadas según el Plan de Intervención Individual, con miras a su rediseño. Es decir, la primera acción será, previo análisis de caso, el rediseño del Plan de Intervención con el fin de evitar el desarraigo de un niño, niña o adolescente, y consecuentemente proponer se mantenga su atención en la región de origen”.*

En este contexto y en atención a lo referido por parte del equipo técnico y la propia adolescente, las razones fundadas del traslado obedecen al proceso de cierre de la Residencia de origen en la Región Metropolitana (Nuestra Señora del Camino), y la necesidad de reubicación de la adolescente y sus hermanos, las que responden a cuestiones de índole administrativo, y no a

---

<sup>7</sup> [https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1553\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1553_recurso_pdf.pdf)

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



necesidades de atención e interés superior<sup>8</sup>, que deben ser atendidas de manera prioritaria en este ámbito.

Al respecto la Convención internacional sobre Derechos de niñas, niñas y adolescentes, señala en su artículo N° 3:

*1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.*

*2. Los Estados Parte se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.*

Esto se vincula directamente al nudo crítico señalado, reiterándose la importancia de garantizar y resguardar los derechos fundamentales, en el ejercicio de la toma de decisiones para el cuidado de la niñez y adolescencia, así como la puesta en marcha de acciones adicionales y oportunas, la que en este caso particular presenta graves consecuencias en el bienestar de los niños en comento; han sido desarraigado de su familia y región de origen, limitando la relación vincular con su familia, han experimentado nuevas vulneraciones en sus derechos, y finalmente fueron separados, profundizándose sus sentimientos y percepción de abandono.

Todas estas vivencias son resultantes de su proceso de institucionalización, lo que suma nuevas trasgresiones en su vida mientras permanecen bajo el cuidado del Estado y sus instituciones que tienen mandatos legales de garantía y protección.

### **A la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada, se solicita:**

- Evaluar de manera rigurosa, la situación de la adolescente P.A.M.O, y sus hermanos, de manera de considerar el traslado a una Residencia de la Región metropolitana, realizando todas las coordinaciones necesarias, para favorecer la vinculación con su figura paterna, restituyendo los derechos vulnerados.

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

---

<sup>8</sup> [https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2019/docs/II\\_cap1\\_2019\\_interes\\_superior.pdf](https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2019/docs/II_cap1_2019_interes_superior.pdf)

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



- Favorecer espacios vinculares entre la adolescente y sus hermanos, articulando un sistema de visitas periódicas y predecibles, entre ambas Residencias.
  - Realizar un acompañamiento para la incorporación y acceso de la figura paterna, a redes de apoyo social, tanto en su región de origen, como otras acciones en este ámbito desde la permanencia de la adolescente en la ciudad de Osorno.
  - Se sugiere igualmente, mantener llamadas, video llamadas y contacto virtual permanente, considerando la situación actual., y la imposibilidad de traslado de su padre.
- iv) Deficiencias en la aplicación de enfoque de derechos, de género, intercultural e inclusivo**

La residencia acoge a niñas y adolescentes con características e identidades diversas, lo que se encuentra previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve el funcionamiento de esta, estipulándose como enfoques transversales mínimos el de derechos, de género, intercultural e inclusivo<sup>9</sup>, los que permiten dar efectividad a los derechos de los que son titulares los niños y adolescentes que viven en ella.

Al consultar sobre la incorporación de estos enfoques durante la entrevista con la directora subrogante, esta señaló respecto del enfoque de derechos que es aplicado diariamente por medio de un lenguaje respetuoso, además de espacios donde se les reconoce como sujetos de derecho, fomentando y propiciando su acceso a la salud, alimentación y justicia, entre otros, derechos que quedan plasmados en sus respectivos planes de intervención individual.

Respecto del enfoque de género, señaló que existe un trabajo incipiente en torno a este que es abordado principalmente desde el trato cotidiano y la comunicación con las niñas y adolescentes, particularmente en torno a los roles tradicionales de género y las limitaciones que estos imponen. En esta línea, la directora subrogante manifestó la relevancia y necesidad de que el equipo residencial cuente con mayores y mejores herramientas para acompañar de manera integral el enfoque de género en la Residencia.

En cuanto al enfoque intercultural y el enfoque inclusivo en discapacidad, señaló que estos no han sido abordados anteriormente, destacando la necesidad, de fortalecer el trabajo en este ámbito, sostenido que en el tiempo que lleva en el cargo, no se han realizado actividades con las niñas y adolescentes, aspecto que es esencial para promover y fortalecer la interculturalidad y la inclusión en la Residencia.

---

<sup>9</sup> SPE Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)

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



En vista de lo anterior, es crucial que la Residencia incorpore de manera transversal y adecuada los enfoques de derechos, género, interculturalidad y discapacidad, tal como lo establecen las orientaciones técnicas. Dicha incorporación resulta especialmente importante, dado los objetivos de las residencias de protección y la diversidad de la población de niños, niñas y adolescentes a la que atienden. Por tanto, es necesario poseer un profundo entendimiento de estos enfoques para su adecuada y efectiva implementación.

En este sentido, se requiere instaurar y fortalecer una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad en la Residencia, de manera transversal, generando acciones concretas que permitan reconocer, validar y fomentar las diferencias y particularidades de cada niña y adolescente bajo su cuidado, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo, a la libertad de expresión y participación, así como su derecho a la preservación de su identidad, consagrado en el artículo n° 8 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

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

- 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.
- Incluir de manera diferenciada, objetivos y actividades en los Planes de intervención individual, que den cuenta del proceso de intervención que considere los Enfoques Transversales, señalados en las orientaciones técnicas para modalidad de cuidado alternativo REM PER.<sup>10</sup>

### **A la Dirección Regional de Osorno, del Servicio de Protección Especializada se recomienda:**

- Generar y socializar el acceso de los colaboradores de la región, al corto plazo, a la “Academia Conectando Saberes”<sup>11</sup>, asegurando la entrega de lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio, en todas las residencias de protección de la región, sean de administración directa o delegada.

### **v) Deficiencias en la infraestructura y equipamiento de la Residencia**

---

<sup>10</sup> <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-362-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIAS-DE-PROTECCI%C3%93N-PARA-MAYORES.pdf>

<sup>11</sup> <https://academia.servicioproteccion.gob.cl/>

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



Durante la visita, la directora subrogante acompañó el recorrido por la Residencia, fue posible constatar una serie de deficiencias en materia de infraestructura, equipamiento y seguridad de la misma.

las habitaciones de las niñas y adolescentes se encontraban en el segundo piso de la Residencia, al cual se accede mediante una escalera, la que continúa en un pasillo que conecta dichas habitaciones, se observaron tres habitaciones dobles, y una tercera con tres camas, de las cuales la directora informó que un solo una niña la ocupaba. Respecto de las otras niñas de ese dormitorio una se encontraría en acercamiento Familiar y la otra había sido trasladada de urgencia a otra Residencia, ya que la familia materna de la niña se encontraría vinculada a bandas de crimen organizado.

En este sentido agrega que el ingreso de la niña a la residencia REM PER Casa Femenina Osorno, se produjo de manera anónima para su resguardo, ya que en su Residencia anterior su familia por línea materna violentaría ese espacio, profiriendo agresiones contra inmueble y funcionarios. Según agrega, durante su permanencia en Casa Femenina Osorno y, pese a las medidas tomadas, la niña de igual manera tomaría contacto con su madre, quien amenazaría con ir también a este lugar a generar incidentes violentos. Debido a esta situación la niña fue trasladada hacia un nueva Residencia de la cual se hace resguardo de su nombre y dirección.

Por otro lado, existe una quinta habitación, que estuvo siendo ocupada por una adolescente y su hijo, previo a su traslado a una RMA. (Residencia madres adolescentes). Cabe señalar, que al momento de la visita no fue posible conocer la habitación debido a la oposición de la directora subrogante, señalando que ella estaba haciendo uso del espacio, en especial cuando no conseguía alojamiento, ya que ella reside en la comuna de Valdivia, lo que inhabilita un lugar que pudiese ser destinado a otras necesidades interventivas de niñas y adolescentes.

En este orden de ideas, como se señaló, la vivienda tiene espacio para alojar a 11 niñas, lo que no se condice con los señalado en su oferta de 20 plazas, lo que impediría que el proyecto pueda implementarse en su totalidad de cobertura.

Otro hecho a relevar es los criterios distribución y asignación de habitaciones, existen criterios técnicos no protocolizados, asociado a edad, desarrollo evolutivo e historia de vida previo al ingreso. Es dable señalar que, frente a la expresión sintomática de conducta sexualizadas de unas de las niñas, le asignaron una pieza compartida con otra adolescente mayor, frente a la consulta por el criterio de distribución, la respuesta fue *“ella se puede defender”*, lo que evidencia la necesidad de comprender de mejor manera el fenómeno de las agresión sexuales, en tanto la existencia de una vivencia de dinámica abusiva debe ser comprendida de manera relacional, no

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



expresándose siempre en el binomio lineal víctima-agresor, pudiéndose alterar roles en este nivel, requiriendo un análisis especializado que permita anticipar su funcionamiento, frente a cualquiera situación de la vida cotidiana de un niño o niña y en especial en contexto de cuidado alternativo.

De igual manera, como otro hallazgo significativo, se encuentran algunos aspectos de seguridad; la calefacción es base de una chimenea de combustión a pellet, que se ubica en el segundo piso, frente a la escalera, lo que resulta un factor de riesgo ya que se interpone entre un de las salidas de las habitaciones y el baño, además la construcción del segundo piso es de madera en su totalidad lo que lo hace más riesgoso en caso de incendio, al respecto la directora subrogante señaló, que estaba definido el cambio de estufa al primer piso.

Asimismo, algunos de los extintores se encontraban con fecha de caducidad, y no se encontraban en las posiciones sugeridas en el Plan de distribución ubicados en las paredes. La vía de evacuación del segundo piso consistía en una escalera externa de fierro, a la que se accedía a través de una puerta dentro de una pieza, que se encontraba con llave. En este orden de ideas, se le comentó a la directora subrogante que, las llaves debían estar en un llavero a parte y diferenciado y que, además debían buscarse alternativas de aislación para la escalera, ya que, en caso de incendio se harían inutilizable debido a la alta temperatura que podían alcanzar pasamanos y manillas.

En cuanto al exterior de la Residencia, este se observó en buenas condiciones generales. Requiriendo mantención de patios y jardines, reposición de tapa de cámara de alcantarillado, así como el orden de bodegas, además de buscar alternativas de resguardo para el calefón que se encontraba a la intemperie.

Al respecto, las orientaciones técnicas del modelo residencial mencionan que *“se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad.”*<sup>12</sup>

Cabe señalar, en esta dimensión que, con posterioridad a la visita de la Defensoría de la Niñez, y en con motivo de generar mejores condiciones para las niñas, la Residencia informó que cambio de domicilio, lo que se haría efectivo el día 24 de junio de 2025. Entregado su nueva dirección. En este sentido no se desarrollarán recomendaciones específicas a subsanar.

---

<sup>12</sup> SPE Mejor Niñez (2021), Orientación técnica Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)



**A la Residencia, se recomienda:**

- Tener a la vista las observaciones señaladas en este informe, en la implementación de las nuevas dependencias en la cual funcionará la Residencia REM PER Casa Femenina Osorno.
- vi) Ausencia de mecanismos formales de participación de los niños y adolescentes, en Manual de convivencia y sistemas de normas.**

A nivel general se advierte que, si bien existen instancias de participación para los niños y adolescentes, estas son principalmente propiciadas por iniciativas individuales de parte de miembros del equipo y de manera informal. La participación formal de los niños y adolescentes es clave del funcionamiento de la Residencia y en otro tipo de decisiones que les afectan siendo necesario la creación de mecanismos para que presenten opiniones, sugerencias, quejas y denuncias, o incluso que participen activamente en la determinación y evaluación de sus planes de intervención individual.

Si bien existe, un manual de convivencia elaborado por el equipo técnico, opera más como una carta de compromiso inicial, no se tuvo en cuenta la participación de las niñas y adolescentes en su elaboración, ni se ha trabajado formalmente, no democratizando de esta manera el sistema de normas establecidas, quedando al arbitrio de los adultos de turno la aplicación de sanciones o medidas disciplinarias.

En este sentido, se observaron dos situaciones que concitan principal preocupación, en primer lugar, en las encuestas con las adolescentes, dan cuenta de un manejo y contención inadecuado de las crisis y descompensaciones en el sistema residencial, señalando:

*“Las (etd) antes hacía contención física. El año pasado, cuando estaba la otra directora era la que las dejaba hacer contención física. “*

Si bien, esta práctica obedece a un momento anterior en la Residencia, y no hay referencias actuales en este aspecto, cabe señalar que estas acciones no se contemplan en el **“Protocolo de abordaje frente a situación de desajuste emocional y/o conductual”**<sup>13</sup>, del Servicio de protección Especializado, lo que evidencia las circunstancias del nudo crítico señalado ante la ausencia de un sistema de normas socializado en este ámbito. Al momento de la visita no se tuvo a la vista un protocolo actualizado, la directora subrogante, mencionó la pérdida de

<sup>13</sup> <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/04/Protocolo-Desajustes-NNAJ-actualizado-Abril-2019.pdf>

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



documentos administrativos en el cambio de dirección, encontrándose en proceso de restitución de estos instrumentos.

Por otro lado, la ausencia de un manual de convivencia, construido con las niñas y adolescentes, no permite tener claridades frente al sistema de normas y consecuencias disciplinarias, como se señaló este queda al arbitrio de quien ejerza como figura de autoridad, pudiendo actuar desproporcionadamente, en tiempos y formas, no produciéndose los aprendizajes que propone la identificación de la conducta, el reconocimiento del problema, así como la posibilidad del desarrollo de auto control.

En este orden de idas, se observó una dinámica de disciplina, centrada en la figura de la dirección, donde esta última es ubicada como un ente control del comportamiento de las niñas en la Residencia, aplicando un sistema de normas y sanciones de acuerdo con su experiencia, uso y costumbre, no disponiendo de un marco referencial conocido por niñas y adolescentes.

En el momento de la visita, un adolescente señaló que habría sido castigada, ya que su ropa estaba en el suelo de su pieza, en desorden, por lo que la ropa habría sido sacada del lugar por parte de una educadora, entregándola sus cosas a la dirección. Para recuperar sus enseres, debió entrevistarse con la directora, siendo obligada aceptar su responsabilidad, pero asumiendo juicios como *“nos hiciste pasar vergüenza”* o *“si estas cosas están en el suelo, no sirven las botamos”*. Así, la adolescente frente a esta conducta solo manifestaba temor y desagrado frente a la figura de la directora subrogante, no teniendo claridad, si por este motivo, serán suspendidas sus horas de uso de dispositivo electrónico, salidas o contacto con sus familiares.

Los sistemas Residenciales *“Centrados en la dirección”*, pueden debilitar y desautorizar el trabajo del equipo de trato directo, debiendo ser éste, frente a un sistema claro de normas y límites, quien ejecute los acuerdos para lograr los aprendizajes necesarios. De esta manera quien este a cargo de la rutina podrá administrar la dinámica relacional de la residencia en cualquier horario, aplicando el manual ya conocido. La intervención de terceros desautoriza al equipo de trato directo frente a las niñas y adolescentes, evidenciado su falta de capacidad para generar estabilidad, tomar decisiones y hacer cumplir las normas, transmitiendo a las niñas que el sistema de normas solo debe cumplirse cuando están las *“figuras de autoridad presente”* desde allí se explican la presencia de crisis y desajustes en horarios vespertinos y fines de semana.

La participación de los niños, niñas y adolescentes en las decisiones que les afectan es un derecho reconocido en la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas<sup>14</sup>. Este derecho implica que los niños, niñas y adolescentes deben tener la oportunidad de expresar su

---

<sup>14</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

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



opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, y que sus opiniones deben ser tenidas en cuenta de manera adecuada y acorde a su edad y madurez. Es importante destacar que la participación, además de ser un derecho en sí mismo, es esencial para la efectivización de todos los demás derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes.

Es responsabilidad de los adultos, en este caso el organismo colaborador a cargo, garantizar que los niños y adolescentes tengan oportunidades para participar en las decisiones que les afectan, de manera formal y permanente. Esto implica crear instancias seguras y adecuadas para que los niños y adolescentes puedan expresar sus opiniones e inquietudes libremente, y ser escuchados, valorados y tomados en cuenta.

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

- Diseñar e implementar, al mediano plazo, mecanismos formales para la presentación de sugerencias, reclamos y denuncias, que sean accesibles y adaptados a los niños y adolescentes, Estos mecanismos deben ser, además, seguros y confidenciales.
- Revisar y actualizar, en el corto plazo, el manual de convivencia, incluyendo la participación de las niñas en el proceso, para luego socializarlo con ellos y el personal.

### **vii) Falta de protocolo que regule el uso de cámaras de seguridad**

De acuerdo a la información recopilada y lo observado en visita, la residencia cuenta contaba con 4 cámaras de seguridad que se encontraba en desuso por temas de mantención. Éstas, estaban dispuestas en espacios comunes, como pasillos, escalera y patio. Si bien, la directora subrogante señaló que cuentan con indicaciones concretas respecto del uso y manipulación de cámaras de seguridad, a las cuales podían acceder solo dirección y equipo técnico, tras la visita realizada, no existe claridad sobre la existencia de un protocolo que establezca aquellas indicaciones.

Al respecto, es crucial que la Residencia en sus nuevas dependencias, cuente con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad, regulando así su gestión, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos, y asegurando que se utilicen únicamente con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y adolescentes.

En este contexto, se vislumbra la necesidad de un protocolo respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y adolescentes, mediante las grabaciones de audio y video, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de

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



carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad. En este sentido, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes se realicen de manera adecuada, ni que aseguren el resguardo y protección de su derecho a la intimidad y privacidad, al respecto y a modo de referencia en materia de resguardo de imagen en especial de niñas, niños y adolescentes, nuestra legislación señala:

El artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que “la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”.<sup>15</sup> Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales<sup>16</sup>, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

Asimismo, la Ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, establece en el artículo 33 el derecho de todo niño, niña y adolescente a la vida privada y a la protección de sus datos personales, y entrega especial responsabilidad y deber de resguardo de dicha información a funcionarios(as) públicos y organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con ellos y ellas.

Por su parte, la Convención sobre los derechos del niño señala, en su artículo 16, que “ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación” y que “el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”.<sup>17</sup>

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

- Elaborar e implementar, en el corto plazo, un protocolo que regule de manera exhaustiva el uso de las cámaras de seguridad la Residencia. 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

<sup>15</sup> Constitución Política de la República de Chile. Artículo 19, N°4

<sup>16</sup> Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada

<sup>17</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

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



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.

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

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

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

Con fecha 24 de junio de 2025, se mantuvo contacto con la directora Subrogante de la Residencia que informo el cambio de domicilio, señalado como motivo *“mejorar la calidad de vida de las NNA otorgando espacios que contribuyan a su correcto desarrollo biopsicosocial, la vivienda principal cuenta con una superficie total de mil metros cuadrados contando con 5 baños , 4 dormitorios , lavandería , despensas ubicadas en el subterráneo, sala de juegos amplia , sala vincular y oficinas fuera del domicilio principal, amplias áreas verdes para esparcimiento”*.

Posteriormente, 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.

**ACM**

*Fecha de elaboración del informe: junio de 2025*