INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento	RFA Valparaíso
Fecha de la visita	24 y 25 marzo de 2025

CONTENIDO

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

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, "Defensoría de la Niñez") es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es 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[1] – de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los tratados internacionales ratificados por Chile y vigentes, y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

En el ejercicio de sus funciones, 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" o simplemente "Mecanismo"), establecido en virtud de las facultades contenidas en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y la letra f) del artículo 15° de la Ley N° 21.067. Este mecanismo tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

Entre las acciones principales del Mecanismo se encuentra la realización de visitas periódicas, sin previo aviso, a centros residenciales de protección y otros espacios en los que se encuentren niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. Estas visitas se desarrollan con base en lo dispuesto en el artículo 4°, letra f)[2], de la Ley N° 21.067, que establece el deber de visitar dichos espacios, elaborar un informe que contenga una descripción general de la situación observada, el registro de eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones dirigidas a los órganos competentes. En caso de detectarse hechos que revistan carácter de delito, corresponde además realizar las denuncias respectivas.

En este marco, el presente **Informe Final** da cuenta de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la **RFA Valparaíso** (ex RFA Cerro Alegre), ubicado en la Región de Valparaíso, en el mes de marzo de 2025, en el contexto de la aplicación del Mecanismo de Monitoreo. Este informe

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

[2] "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".

sistematiza las fortalezas observadas, las eventuales vulneraciones de derechos detectadas, y los nudos críticos identificados. Asimismo, expone las acciones desarrolladas para su abordaje y las recomendaciones dirigidas a los organismos responsables, con el objetivo de promover la mejora continua del cuidado brindado a las niñas y adolescentes en el establecimiento visitado, en particular, y en el sistema residencial, en general.

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento	Residencia Familiar para Adolescentes
Nombre del proyecto	RFA Valparaíso
Nombre de la institución a cargo	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (En adelante, SPE)
Tipo de administración	Administración Directa
Modalidad de intervención	Cuidados Alternativos Residenciales
Población destinataria	Mujeres de 12 a 18 años (según lo señalado por la oferta programática oficial)
Director (s)	Amin Videla López

3. ANTECEDENTES Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

El presente informe da cuenta de la Primera Visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la RFA Valparaíso, los días 24 y 25 de marzo de 2025, aplicando metodología definida por el Protocolo de Visitas y enmarcada en la ejecución del Plan Anual 2025, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos.

En este caso particular, se tuvieron en consideración antecedentes levantados por la Sede Valparaíso de nuestra institución, relativos a la toma de conocimiento de alertas respecto de una eventual fragilización sostenida de las condiciones de protección de las adolescentes que habitaban el establecimiento, provenientes de diversas fuentes y consistentes con los registros mensuales de órdenes de búsquedas que instruye el poder judicial y las activaciones de procedimientos definidos por la Resolución Exenta 154 del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para sus residencias de administración directa. La expectativa es que este informe, sus hallazgos y recomendaciones, permitan a la Defensoría intensionar una incidencia territorial que se conduzca al pleno ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en la Región de Valparaíso.

En consecuencia, la visita realizada tuvo las siguientes características:

Tipo de visita		
Oportunidad	**Origen**	**Medio**
_X_Primera Visita __Visita de Seguimiento	_X_Planificada __Reactiva	_X_Presencial __Remota

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a	Carola Fraczinet Cristi, psicóloga, Sede Central
Profesional 2	Augusto Concha Moreno, trabajador social, Sede Central
Profesional 3	Paula Moreno Valenzuela, socióloga, Sede Valparaíso

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas y, una tercera, en desfase. El proceso se inició el día 24 de marzo, ocasión en que se realizó la fase de horario inhábil de la misma, mediante un recorrido vespertino de las instalaciones, para observar infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de las adolescentes presentes, junto a la aplicación de un cuestionario de autoreporte y opinión, tanto a ellas como a las monitoras nocturnas que se encontraban a su cargo. A continuación, el día 25 de marzo, se realizó la fase de horario hábil de la visita, mediante un recorrido matutino de las mismas instalaciones, acompañado por el Director (s) de la residencia, mientras se aplicaba el cuestionario a tutores diurnos y otros cargos que estuvieran disponibles a ello, tanto profesionales como técnicos y administrativos.

Es importante señalar que, previo al cierre de la ejecución de la metodología señalada, el Director (s) fue interrumpido por la presencia intempestiva de Carabineros, quienes le informaron que una adolescente, que se encontraba en salida no autorizada de la residencia, había sido identificada como fallecida. Al tomar conocimiento de esta situación, el equipo visitante marcó el hito de cierre de la visita presencial y, junto con expresarle sus condolencias, le expuso al director la alternativa de postergar, por unos días, la aplicación de la Ficha Institucional y la entrevista en profundidad, de manera que este pudiera tener espacio para afrontar el momento, abordarlo con su equipo y las adolescentes, así como realizar los trámites legales que correspondieran, sin la interferencia de terceros en el espacio.

Con posterioridad, a solicitud de la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se postergó un par de días más la última parte de la visita debido a diversos compromisos. Lo anterior implicó que la entrevista al director y completación de

ficha se postergara hasta los días 16 y 17 de abril, fechas en las cuales se realizaron 2 reuniones telemáticas, en las que participaron profesionales designadas por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para estos efectos, toda vez que, según informaron, el cargo de Director ya no se encontraba siendo ejercido por el profesional que acompañó la fase presencial. En consecuencia, las preguntas y relatos levantados mediante las metodologías que estaban pendientes, fueron contestadas por Carolina Fuentes Oliva, Enfermera del Equipo de Soporte de la Dirección Regional de Valparaíso, Constanza Vásquez Montaño, TENS de la residencia, y Alejandra Leal Villablanca, Directora (s) de la RF Valparaíso, psicóloga de la residencia, en su cargo titular

En dicho espacio se nos aclaró que el Director (s) que acompañó la visita se encontraba en condición de subrogante toda vez que la Directora titular se encontraba en comisión de servicio en la Dirección Regional, sin embargo, a la fecha de la entrevista que se encontraba en curso, este cargo se encontraba vacante, por lo que se iniciaría prontamente un proceso para designar un nuevo titular.

Cabe indicar que, al momento de la visita, y según lo informado formalmente por el equipo directivo de la Residencia, 19 niñas, adolescentes y jóvenes estaban vigentes en el establecimiento, de las cuales 9 estaban presentes. De las 6 que no estaban presentes, 3 permanecían en comunidad terapéutica para el tratamiento de adicciones, 1 en unidad hospitalaria (UHCIP) por cuadro psiquiátrico descompensado y 2 en acercamiento familiar con proyecciones de egreso. Dentro de las vigentes 3 contaban con 18 años cumplidos, una de ellas ingresada en una comunidad terapéutica, y las otras 2 presentes en la residencia, ambas con proyectos de promoción para la vida independiente.

También se informó que 3 adolescentes se mantenían en salidas no autorizadas, 2 calificaban como salidas sin retorno y tenían en común redes familiares marcadas por progenitoras en situación de calle y/o con consumo problemático de sustancias psicotrópicas. Una de ellas corresponde a la adolescente de 17 años, [redacted]., de cuyo fallecimiento se tomó conocimiento durante la visita.

6. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del 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[3] DE LA DIMENSION
1. <u>Habitabilidad</u>: 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 a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Parcialmente cumplida. El emplazamiento del edificio que alberga a la RFA Valparaíso lo expone a mayor riesgo, ante un eventual incendio, a la vez que su condición de edificio patrimonial implica restricciones a las intervenciones necesarias para mejorar su potencial, con alternativas de distribución que se ajusten a los requerimientos de su uso como residencia proteccional.
2. <u>Administración y gestión:</u> El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Parcialmente cumplida. Tanto el equipo como la Dirección Regional de Valparaíso han tenido que afrontar numerosos obstáculos a la hora de buscar la estabilización del funcionamiento de la residencia, con el agravante de rotación en el cargo de Director así como de profesionales debido a licencias médicas factor que interfiere transversalmente en la planificación, la continuidad de los procesos y el ajuste a estándares para ejecutarlos, así como en el aseguramiento de condiciones laborales que favorezcan la retención de talentos.
3. <u>Intervención:</u> 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 a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Parcialmente cumplida. El equipo de la residencia se encuentra abordando una dispersión etaria mayor que aquella para la que estaba diseñada su dotación, así como un sobrecupo de adolescentes. Esto dificulta la especialización de sus intervenciones y una adecuada atención al desarrollo de rutinas personalizadas, rescates ante salidas no autorizadas y ejecución de actividades participativas, entre otras consecuencias.
4. <u>Desarrollo Integral:</u> 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 a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Parcialmente cumplida. El equipo de la residencia se encuentra abordando un número de usuarias superior a aquellas para las que estaba diseñada su dotación, con dificultades para atender a los factores individuales que pudieran estar obstaculizando la restitución de los derechos vulnerados.

[3] INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

7. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas por el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de las niñas y adolescentes e instar a la residencia a su mantención y reforzamiento.

i) Accesibilidad a infraestructura pública y servicios

El inmueble corresponde a una casona antigua, considerada edificio patrimonial, en cuya construcción priman adobe, adobillo y madera, que se encuentra ubicado en el faldeo de Cerro Alegre en la ciudad de Valparaíso, cercano a las policías, establecimientos de salud primaria y secundaria, establecimientos educacionales y espacios comunitarios. Esto facilitaba el acceso a servicios de salud, educación y otros, según requerimientos de los planes de intervención en ejecución, también facilita la accesibilidad por medios de transporte público desde toda la Región de Valparaíso y la mantiene visualizada por la comunidad.

ii) Espacios suficientes para la habitabilidad de las niñas, adolescentes y jóvenes presentes

El lugar contaba con suficientes habitaciones para la permanencia de las 9 niñas, adolescentes y jóvenes presentes, comedor y cocina habilitados para su funcionamiento, así como una sala para la realización de actividades individuales y grupales. A ello, se sumaba la disposición de un patio interior, un amplio antejardín habilitado con pasto sintético y una mesa con toldo y sillas. Esto era calificado como favorable por las propias encuestadas, quienes consideraban que contaban con los espacios necesarios para el desarrollo de sus rutinas cotidianas.

Según lo que se informó y lo reportado durante la visita, la residencia se encontraría en condiciones habitacionales para acoger presencialmente a las 13 plazas que compromete, lo que requeriría de intervenciones menores y redestinaciones de espacios.

iii) Facilitación de las condiciones de personalización de las habitaciones

Se observó y fue referido mediante los instrumentos aplicados, que el equipo de trato directo y técnico facilitaban las condiciones para que las niñas, adolescentes y jóvenes pudieran compartir habitaciones con pares afines, así como implementar adecuaciones en dichos espacios, según sus gustos y necesidades. Dos de ellas se encontraban asignadas a uso individual, una ubicada junto a la sala del equipo de trato directo, debido a la necesidad de mantenerla contenida y observada por sus frecuentes descompensaciones emocionales y conductuales, mientras que la otra estaba asignada a una de las jóvenes de 18 años y se encontraba notablemente dotada de intervenciones personalizadas.

Considerado por el equipo visitante como una innovación y buena práctica, permanecía en la residencia un perro, propiedad de una de las jóvenes de 18 años, que era atendido por ella misma con apoyo y orientación del equipo, proveyendo contención a su proceso reparatorio y constituyéndose en elemento cardinal para el desarrollo de su plan de intervención, dirigido a la continuidad de estudios y proyecto de vida independiente. La permanencia de la mascota aportaba, también, elementos de vida familiar al lugar, debido a que la mayoría de las residentes interactuaba con ella de manera amable y estrechamente afectiva.

Se tuvo a la vista documentación que dio cuenta de que el perro contaba con controles veterinarios y vacunas al día, además de resultar evidente que su presencia no constituía afectación negativa de las condiciones sanitarias y de convivencia del lugar.

iv) Permanencia integrada de un animal de asistencia emocional

Considerado por el equipo visitante como una innovación y buena práctica, permanecía en la residencia un perro, propiedad de una de las jóvenes de 18 años, que era atendido por ella misma con apoyo y orientación del equipo, proveyendo contención a su proceso reparatorio y constituyéndose en elemento cardinal para el desarrollo de su plan de intervención, dirigido a la continuidad de estudios y proyecto de vida independiente. La permanencia de la mascota aportaba, también, elementos de vida familiar al lugar, debido a que la mayoría de las residentes interactuaba con ella de manera amable y estrechamente afectiva.

Se tuvo a la vista documentación que dio cuenta de que el perro contaba con controles veterinarios y vacunas al día, además de resultar evidente que su presencia no constituía afectación negativa de las condiciones sanitarias y de convivencia del lugar.

v) Los habitantes de la residencia conocen las medidas que deben tomar en caso de incendio

Tanto el equipo como las niñas, adolescentes y jóvenes residentes afirman conocer sus roles en caso de un eventual incendio, así como las zonas seguras que corresponden a las distintas ubicaciones posibles al interior del edificio que alberga la residencia.

Esto resulta de vital importancia, toda vez que el recinto fue siniestrado por un incendio de importantes proporciones, hace 5 años.

vi) Favorable recepción a observaciones contingentes

Tanto a lo largo de los recorridos asociados a la visita como en la entrevista posterior, el Director (s), la Directora (s) y el equipo de soporte de la Dirección Regional de Valparaíso mantuvieron una actitud abierta a la recepción de las observaciones realizadas por la Defensoría de la Niñez, manifestando su percepción y planes de abordaje de los nudos que ya tenían visualizados así como disposición a considerar formas de resolver aquellos que se les expusieron, desde una perspectiva de derechos humanos.

Esto permite prever un trabajo colaborativo entre ambas instituciones, en favor de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, en general, y respecto de las niñas y adolescentes que habitan en la RFA Valparaíso, en particular.

8. 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 las habitantes de la residencia.

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 al establecimiento, se insta al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a ofrecer supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento**, de acuerdo al carácter que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden, en función de ello.

i) Insuficientes condiciones de seguridad frente a un eventual incendio

Durante el recorrido realizado, se observó que el inmueble contaba con dispositivos de red húmeda, no obstante, el propio Director (s) confirmó que esta no se encontraba en funcionamiento debido a dificultades técnicas que se proyectaban de pronta resolución. También, fue posible observar que, si bien se contaba con extintores con sus cargas vigentes, 4 de ellos permanecían en una bodega subterránea y, otros, en lugares distintos a los designados por sus planos de seguridad.

Cabe tener presente que la Sede Valparaíso de la Defensoría de la Niñez mantiene antecedentes que dan cuenta de que, en un incendio ocurrido en la misma residencia hace 5 años, la topografía

del lugar y la consecuente condición estrecha de las vías de acceso a él, fueron importantes obstáculos para el normal despliegue de los recursos de bomberos, debido a que resultó imposible que sus carros bombas se acercasen lo suficiente al edificio para colaborar con el control de las llamas. El mencionado incendio, en su momento, implicó que las adolescentes que habitaban el lugar fueran reubicadas, dilatando por 10 meses su retorno a normal funcionamiento.

Por último, en la entrevista realizada a la nueva Directora (s) se informó que esta situación se encontraba siendo abordada por la Dirección Regional, asegurando que la red húmeda estaría en funcionando normalmente, en el corto plazo.

Cabe tener presente que el artículo 6 de la Convención Sobre los derechos Niño, establece el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, como un derecho fundamental, sindicando al Estado en un rol activo a ese respecto, al señalar que "Los Estados Partes garantizarán en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo del niño". Por su parte, la Convención Americana sobre los Derechos Humanos consagra el derecho a la vida en su artículo 4.1, afirmando que "toda persona tiene derecho a que se respete su vida", mientras que en su artículo 19 expresa claramente que "todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requiere por parte de su familia, de la sociedad y del Estado", articulado en cuya lectura conjunta ha prestado fundamento para numerosos fallos de la propia Corte Interamericana de Derechos Humanos, considerando que, cuando se trate de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, este deber se verá reforzado.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso** y la **Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, que en el mediano plazo gestione la pronta habilitación de la red húmeda de la residencia y asegurar que los extintores sean ubicados en los lugares que corresponden, según lo indiquen profesionales especializados y en coordinación con la mutualidad correspondiente, considerando resguardos para evitar su uso durante descompensaciones de las adolescentes.

Para ello, entendiendo que se trata de un inmueble protegido por su condición patrimonial, se le recomienda, que en el mediano plazo, la **Seremi de Cultura de Valparaíso** y a la **Oficina Técnica de la Región de Valparaíso del Consejo de Monumentos Nacionales del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural**, presten asesoría especializada a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, respecto de lo que se puede hacer (considerando el cómo hacerlo) y lo que no se puede hacer en el edificio que alberga a la RFA Valparaíso, a la hora de proyectar mejores condiciones de vida para las adolescentes que ahí habitan.

ii) **Largos tiempos de espera para atención de requerimientos de mejoras y reparación del inmueble**

Durante la visita, se observaron numerosos enchufes e interruptores descompuestos, con sus cables expuestos, baños y duchas que, por requerimientos de mantención, no cumplían con su función y/o presentaban filtraciones visibles, así como muebles y vidrios rotos. Del mismo modo, cabe informar que, durante la permanencia del equipo visitante de la Defensoría fue posible observar que se reparaban las instalaciones eléctricas afectadas y se reponían los vidrios rotos, siendo esto contextualizado por el Director (s) como una práctica habitual, debido a que la Dirección Regional priorizaba el abordaje de reparaciones que podían afectar la seguridad de las residentes. No obstante, no se tenían considerados plazos para recuperar la funcionalidad de los baños y duchas que requerían mantención. Sobre la reposición de los vidrios llamó la atención que cuando se debían reponer estos, ante quebraduras, se instalaba la lámina protectora requerida por orientaciones técnicas.

Mención especial corresponde hacer a la advertencia hecha por las propias niñas, adolescentes y jóvenes, relativa a que el lugar no contaba con agua caliente, situación que se arrastraba por meses. A esto le atribuían impacto en el desarrollo normal de sus rutinas, además de considerarlo un indicador de invisibilización de sus necesidades básicas.

Esto es consistente con el Enfoque de Derechos desde dos perspectivas distintas. En primer lugar, en tanto el acceso a agua caliente es posible considerarlo un requisito para la garantía de trato digno al que tienen derecho, mientras que, desde la perspectiva de reconocimiento de sus prácticas culturales, sus relatos refieren a que el acceso a una ducha diaria con agua caliente sería un hito básico en sus rutinas de autocuidado, más allá del valor que se le asigne a ello en la rutina residencial.

En relación a ello, tanto el Director (s) como la Directora (s) que lo sucedió y el equipo de soporte de la Dirección Regional, coincidieron en que el problema se relacionaba con la caldera de la residencia y estaba siendo priorizado, aspirando a que se repusiera el servicio de agua caliente lo antes posible, aunque sin comprometer fechas finales.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el corto plazo, asegure la reparación o reemplazo de la caldera de la RFA Valparaíso, reponiendo lo antes posible el servicio de agua caliente, en tanto condición básica para un trato digno a las niñas, adolescentes y jóvenes que habitan en ella.

iii) **Reducida intervención de espacios comunes**

Acorde a los observado en los recorridos realizados durante la visita, los espacios comunes del inmueble -que comprenden la sala de estar o living, los pasillos, los patios, el comedor y la sala de estudios- no contaban con elementos decorativos que favorecieran una percepción acogedora de la permanencia en ellos, así como carecían de objetos que reflejaran sus gustos, intereses e historias vitales. Por su parte, las niñas, adolescentes y jóvenes manifestaron no haber sido consultadas ni instadas a aportar con la intervención de dichos lugares.

La relevancia de esto radica en que esta condición facilita acceder a la residencialidad emocionalmente segura, comprometida como parte del modelo de Residencias Familiares, que se sostiene, entre otros elementos, en la configuración de espacios que convoquen al encuentro e insten a la percepción de encontrarse en un lugar al que pertenecen, generando "un contexto de confianza y entrega", favoreciendo las condiciones para desnormalizar escenarios expulsivos e invisibilizadores de sus recursos y necesidades individuales, siendo clave para la "construcción de una cotidianidad basada en un ambiente acogedor y protector para el niño, niña o adolescente que necesita de cuidados alternativos residenciales […] reduciendo la ansiedad que les podría generar su estadía en una residencia [proteccional]" y facilitando la promoción del cuidado de los espacios de la misma, por medio del refuerzo de un mayor sentido de pertenencia.

Consecuentemente, se le recomienda a la **RFA Valparaíso** que, con apoyo de la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** en el mediano plazo, desarrolle metodologías participativas que insten a las adolescentes a intervenir los espacios de uso común de los que dispone el inmueble, tales como sala de estar, pasillos, patios, comedor y sala de estudios, favoreciendo que se incorporen elementos que promuevan la permanencia en ellos, con contenido identitario. A modo de sugerencia y dado que la residencia atiende un importante número de adolescentes que presentan descompensaciones conductuales, los objetos que se pudieran incorporar por medio de esta intervención podrían ser fijados o instalados de tal manera que no sean de fácil extracción.

iv) El rango etario vigente es más amplio que el comprometido para el modelo

El rango etario del modelo Residencia Familiar para Adolescentes (RFA) declara en sus normas técnicas estar dirigido a "adolescentes con edades entre 14 y 17 años, 11 meses, 29 días", que se encuentran en cuidados alternativos residenciales por resolución judicial, atendiendo de manera especializada las necesidades propias que la adolescencia demanda. En cuanto a la posibilidad de que estos límites se flexibilicen, la normativa del SPE hace especial referencia a que pudiera excederse este rango cuando, habiendo cumplido los 18 años, se ha considerado que un o una joven lo requiere, toda vez que no haya sido posible habilitar una red familiar competente para su reinserción y se encuentre en consecución de estudios como parte de su tránsito a la vida interdependiente. No obstante ello, la norma no hace referencia a flexibilidad del rango etario en el

límite inferior, cuestión que a la fecha de la visita, en la RFA Valparaíso ocurría en los hechos, con la permanencia de dos niñas menores que lo comprometido, llegando a los 12 años cumplidos.

Cabe aclarar que el modelo que sustenta los criterios de asignación de residencia, según lo argumenta el propio del Servicio, se justifican en una segmentación por curso de vida, separando a la adolescencia temprana de la adolescencia propiamente tal, debido a que ambas etapas del desarrollo presentarían requerimientos de cuidado y atención diferentes. Por lo tanto, se entiende que el propio organismo ha establecido que no sería conveniente que una dispersión etaria inferior a los 14 años sea abordada en una RFA.

A ello, se agregan referencias de los/as trabajadores/as encuestados/as durante la visita, quienes hicieron ver su preocupación al respecto, afirmando que la dinámica de captación por motivo de consumo de drogas y explotación sexual, exponía a la más pequeñas a riesgos para los que no poseían herramientas personales de autocuidado y, respecto de los cuales, los/as propios/as trabajadores/as se consideraban sin herramientas suficientes para su protección. Cabe destacar que coincidieron en señalar que esto se debería a que los tribunales de familia insistirían en designar la residencia en la que ingresan las niñas, sin considerar las razones técnicas que tiene el SPE a la hora de asignar un cupo.

Por otra parte, los representantes de la Dirección Regional, presentes en la entrevista a la Directora (s), informaron que el rango etario de esta residencia se encontraba ampliado a 12 años en la oferta programática del SPE, desconociéndose los motivos de esto, asegurando que cada niño, niña y adolescente que ingresa a una residencia de su administración directa es estrechamente monitoreado en sus requerimientos interventivos, no siendo una excepción lo que ocurriría en RFA Valparaíso y reduciéndose al máximo la afectación de los procesos de intervención y las condiciones de protección de niñas de 12 o 13 años.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el mediano plazo, reasigne a la niña de 12 años que permanece en la RFA Valparaíso y a cualquiera que cuente con menos de 14 años, a una residencia especializada en la atención de sus necesidades según curso de vida, salvo que ello pudiera fragilizar su debida protección y promoción del ejercicio de sus derechos, por sobre los riesgos y la ausencia de intervenciones especializadas que implicaría su permanencia en este recinto, en cuyo caso, se solicita informar a la Defensoría de la Niñez los motivos que se han considerado para ello.

v) Sobrecupo de niñas, adolescentes y jóvenes vigentes dificulta su adecuada atención

Si bien se ha reconocido, en acápite anterior, que la residencia podría realizar adecuaciones que le permitan habilitar espacios habitacionales para pasar a atender presencialmente a las 13 adolescentes y jóvenes que corresponden a las plazas comprometidas, por lo que se observó durante el recorrido y lo reportado por los/as trabajadores/as encuestados/as, el equipo técnico y

de trato directo se encontrarían actualmente sobredemandados por las 18 plazas vigentes (aunque 9 de estas no pernocten en el lugar), motivo por el cual, en la eventualidad de que retornaran a pernoctar un número significativo de las adolescentes en Programa de acercamiento familiar (PAF) y en salida no autorizada, podrían colapsar las condiciones de vida que el lugar ofrece y la capacidad del equipo para atenderlas.

En particular, los/as trabajadores/as de trato directo describieron que la alta demanda que implicaba el desarrollo de la rutina diaria, la contención emocional de las presentes y las acciones destinadas al cumplimiento de sus objetivos interventivos, les hacía muy difícil proyectar que esto fuera posible con un número mayor. Del mismo modo, aunque esto no fue advertido por el equipo profesional ni la dirección de la residencia, el equipo de trato directo hizo ver que, desde su perspectiva, no estaba siendo posible destinar el tiempo suficiente para trabajar adecuadamente con las familias de aquellas que se encontraban habitando fuera del recinto, en proceso de reinserción familiar (PAF), así como, la cantidad de profesionales con que contaba la residencia era insuficiente para realizar acciones de rescate de las adolescentes que se encuentran en salida no autorizada.

Esta advertencia hecha, se cruza con los riesgos asociados a ambos escenarios (insuficiente monitoreo de PAF e insuficientes acciones de rescate por salidas no autorizadas) y a la sobrecarga que reclama el equipo, derivada de alta rotación y alta frecuencia con la que deben abordar los períodos de inasistencia por licencias médicas de sus pares, a la espera de reemplazos.

Cabe hacer presente que el nudo descrito, derivado de mantener vigentes un número mayor a las plazas comprometidas (sobrecupo), es parte de la crisis de provisión de plazas en el sistema residencial y no constituye un nudo particular de esta residencia ni de esta región, constituyéndose un desafío de grandes proporciones. También, es dable aclarar que la Directora (s) entrevistada y la Dirección Regional de Valparaíso afirmaron estar monitoreando adecuadamente a las adolescentes vigentes que se encuentran en PAF, procediendo a describir de manera clara y detallada las acciones que se están desarrollando en favor de cada una, asociadas a sus planes de intervención, a pesar de las recargas de sus puestos de trabajo. Respecto de las que están en salidas no autorizadas, coincidiendo con lo que informó el equipo de la residencia en la visita, aseguran que realizar estas acciones requiere del apoyo del intersector salud, seguridad pública y Senda, entre otros, afirmando que sus acciones en solitario serían insuficientes, aunque contaran con cobertura total de sus cargos y no se vieran enfrentados/as a atender más niñas, adolescentes y jóvenes de lo comprometido para esta residencia.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso** y a la **Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el mediano plazo, realice las acciones y despliegue los recursos necesarios para ajustar las plazas vigentes a las comprometidas para la RFA Valparaíso.

vi) Rutinas de tiempo libre y asistencia escolar por debajo de lo esperado

Durante el recorrido de horario hábil, de las 9 presentes se constató que 4 adolescentes permanecían en el lugar en horario matutino, sin asistir a clases. Esto fue explicado por el equipo como un fenómeno asociado a condiciones propias de sus cuadros psiquiátricos (fobia social, procesos de ajuste farmacológico que interfieren en su funcionamiento cognitivo, entre otros), no obstante, no se refirieron estrategias para mejorar este factor ni se observó que esto estuviera siendo reemplazado por actividades de rutina que abordaran el aseguramiento de la continuidad de sus aprendizajes esperados y del tiempo libre disponible. Por el contrario, se les observaba deambulando por el lugar y buscando activamente la compañía de sus adultas de referencia para pasar el momento.

Cabe hacer presente que, aun cuando esto se encuentra abordado en un nudo especialmente destinado a ello en el presente informe, al ser consultadas respecto de sus motivos para no ir a clases, las propias adolescentes coincidieron en manifestar que parte importante de su desmotivación se derivaba de la imposibilidad de contar con agua caliente para bañarse por las mañanas, hábito que consideraban básico para su adecuada presentación en el espacio escolar.

Complementariamente, en la entrevista a la Directora (s) y el equipo de soporte que la acompañaba, se informó que todas las niñas, adolescentes y jóvenes vigentes en la residencia permanecían concurriendo regularmente a clases, afirmando que lo observado en esa ocasión constituía una excepción. Complementaron informando que esto se aseguraba, también, para aquellas que no estaban presentes, señalando que 2 se encontraban con apoyo escolar en la comunidad terapéutica en la que permanecían, 1 en escuela intrahospitalaria y 1 en centro de formación técnica.

No obstante, resultan atendibles las razones esgrimidas en ambas instancias, el hecho de que no se contara con alternativas para garantizar una mayor asistencia a clases y el insuficiente abordaje de actividades complementarias intraresidenciales podría estar fragilizando el ejercicio del derecho a la educación de las niñas y adolescentes que habitan en la RFA Valparaíso, consagrado en la Convención de Derechos del Niño suscrita por Chile, en cuyo artículo 28 se establece que “los Estados Partes deben asegurar una educación primaria obligatoria y gratuita para todos, así como fomentar el desarrollo de la enseñanza secundaria y hacerla accesible a todos”. Consistentemente, este derecho se encuentra claramente reflejado en la Constitución Política de Chile, en cuyo artículo 19 señala que “el objetivo de la educación es el pleno desarrollo de la persona en todas las etapas de su vida y que el Estado debe promover la educación en todos sus niveles”.

Consecuentemente, se le recomienda a la **RFA Valparaíso** que, con apoyo de la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, en el mediano plazo, realice los ajustes necesarios para la promoción de la asistencia escolar, mediante planes de apoyo especializados y coordinados con los centros educacionales, de manera tal que se reduzcan al mínimo las inasistencias y se favorezca la continuidad de las trayectorias educacionales de todas las residentes. Del mismo modo, en ocasión en que alguna de las adolescentes deba permanecer en el lugar, faltado a sus clases regulares, que se asegure la provisión de actividades dirigidas a no

afectar la continuidad y completitud de los contenidos que correspondan a los niveles que cursan y se complemente esto con un adecuado y seguro uso de su tiempo libre, desnormalizando inasistencias regulares a clases. A modo de ejemplo, se espera que estas medidas consideren las gestiones necesarias para reforzar contenidos mediante guías, obtención de apuntes de los días de inasistencias y acompañamiento en el desarrollo de los trabajos y pruebas que correspondan para la evaluación de sus aprendizajes.

vii) **Alta rotación del equipo y complejidades de los procesos de cobertura de reemplazos. Situación de tutores y monitores**

Se observaron y recibieron referencias relativas a que un nudo crítico de la residencia sería la alta frecuencia con la que deben enfrentar rotaciones por renuncias y licencias médicas. Los motivos atribuidos a este asunto diferían según estamento.

El Director (s), informó que esto era consecuencia de la demanda que exigía el trabajo con las adolescentes que eran atendidas por la residencia. Refirió a situaciones específicas derivadas de abstinencia por cuadros de adicción a drogas, explotación sexual (ESNNA), prácticas delictivas exploratorias y trauma complejo, a la base de descompensaciones a propósito de las cuales los/as trabajadores/as podían verse afectados/as tanto emocional como físicamente. En cuanto a la cobertura de quienes renunciaban o presentaban licencias, describió el procedimiento que seguía ante cada caso, siendo este consistente con el descrito por la Dirección Regional ante la consulta particular, afirmándose en ambas instancias que, si bien resultaba comprensible que el equipo se viera afectado por ello, no era posible cubrir licencias de pocos días, por lo que debían esperar a que estas se proyectaran de largo aliento para destinar los recursos necesarios a su reemplazo.

Estos factores se encontraban también contenidos en las referencias hechas por los/as trabajadores/as de trato directo que optaron por informar a la Defensoría de la Niñez, no obstante, estos/as agregaban la percepción de recarga a la hora de recibir a trabajadores/as por reemplazos, toda vez que no siempre contaban con los conocimientos ni la experiencia requerida, quedando en sus manos la dedicación de tiempo necesario para concretar sus procesos de inducción al cargo específico. También informaron que, quienes se encontraban cubriendo cargos por reemplazo, tendían a renunciar anticipadamente, lo que explicaban por considerar poco probable obtener la titularidad del mismo cuando estos eran concursados, reduciendo sus expectativas de estabilidad laboral y mejora salarial.

Desde su perspectiva, as adolescentes encuestadas manifestaron abiertamente su afectación por esta situación, en lo que podría entenderse como un desajuste de un modelo que se sustenta en lo que, como se ha señalado anteriormente, sus orientaciones técnicas definen como residencialidad emocionalmente segura, que busca convertirse en “base para la reparación paulatina de sus experiencias de vulneración mejorando la calidad de vida de los adolescentes”, siendo fundamental

para ello la estabilidad de las figuras adultas de referencia, en dirección a hacerlas continuas, predecibles y sensibles, entre otras cualidades.

Consecuentemente, se recomienda a la **RFA Valparaíso** que, con apoyo de la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, en el mediano plazo, realice acciones conducentes a reducir los factores de riesgo ocupacional que motivan las frecuentes licencias médicas que afectan la continuidad de sus funciones, así como generar incentivos para la retención de talentos que pudieran detectarse en los/as trabajadores/as que ingresan transitoriamente al equipo, por motivo de reemplazos.

viii) **Alta rotación del equipo y complejidades de los procesos de cobertura de reemplazos. Situación de Encargado de Salud**

Durante la visita, resultó evidente que un nudo crítico de la residencia era la discontinuidad de cobertura del cargo de Encargado de Salud. Esto explicaba serios problemas en el registro de suministro de fármacos, vacíos en el registro de tratamientos médicos, con las consecuencias que ello podría implicar en las descompensaciones individuales y el control de la dinámica colectiva.

Cabe hacer presente que, el primer día de la visita, se sostuvo una conversación con la encargada de salud del turno, quien describió los procedimientos y nudos de su cargo. Al día siguiente, al continuar la visita, se informó que la entrevistada del día anterior había presentado licencia médica, mientras la persona que se encontraba en ese momento cumpliendo funciones estaba en su primer día de trabajo, retornando de una larga licencia médica.

Al revisar los registros del área, se identificaron numerosas omisiones, lo que contraviene la normativa técnica del SPE que señala claramente que las residencias proteccionales deben llevar “un riguroso registro y verificadores por escrito de ello”, destacándose especialmente un período reciente en que el cargo estuvo sin cobertura por varios días.

En este sentido, al ser consultado en entrevista, el equipo de soporte de la Dirección Regional informó respecto del período con menos registro argumentando que, en dicha oportunidad, se debió enfrentar la sumativa de licencias médicas de las encargadas de salud de la residencia, motivo por el cual, habían prestado apoyo directo, acompañando y asegurando la continuidad de los tratamientos farmacológicos y de la asistencia a horas médicas previamente agendadas. No obstante, asumían que la ausencia de registro era un costo importante de la crisis que habían enfrentado, manifestaron tener la tranquilidad de que esto no había favorecido un uso inadecuado de las dosis disponibles. En cuanto a los vacíos identificados de manera transversal (aunque de menor dimensión) en los registros de suministro de fármacos y de tratamientos, se comprometieron a colaborar con su despeje y a reforzar la normativa, para asegurar que esto no ponga en riesgo la salud de las niñas, adolescentes y jóvenes atendidas.

Consecuentemente, si bien se considera una necesidad urgente, se entiende que los procesos administrativos y de evaluación de candidatos requieren tiempos para su ejecución, se recomienda

a la **RFA Valparaíso** que, con apoyo de la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, en el mediano plazo, realice un acompañamiento estrecho al cargo de encargado de salud, dirigido a modelar el correcto uso de los instrumentos de registro de suministro de fármacos y de otros tratamientos, para asegurar un efectivo control y garantizar la continuidad del suministro ante eventuales licencias médicas no previstas.

ix) **Alta rotación del equipo y complejidades de los procesos de cobertura de reemplazos. Situación del cargo de Director/a.**

Como ya se ha señalado, la residencia, a la fecha de la visita presencial estaba a cargo de un Director subrogante, toda vez que su titular se encontraba cumpliendo funciones en la Dirección Regional. Según se informó en ese momento, la razón de esto se desprendía de una medida tomada en el marco de un procedimiento sumario. Luego, semanas después de realizada la visita, se tomó conocimiento de que el cargo de subrogancia se encontraba reasignado a una psicóloga del equipo técnico, cuya permanencia estaba condicionada a los resultados de un concurso aun no publicado, toda vez que el subrogante anterior había retornado a sus funciones regulares en otra RF y la titular había sido reasignada a otro cargo, de manera definitiva.

A la fecha de la visita, los/as trabajadores/as encuestados/as, en especial aquellos/as que ejercen cargos de monitores/as y tutores/as, refirieron a la rotación de directores como un aspecto conflictivo que impactaba negativamente en el clima organizacional, atribuyéndole una profundización de la distancia existente entre turnos y entre estamentos. A este respecto, afirmaron encontrarse insatisfechos/as con cambios en la dinámica intraresidencial, el abordaje de reparaciones por el deterioro de la infraestructura, sistemas de control y criterios a la base de las decisiones que se tomaban en el manejo preventivo y postventivo de descompensaciones en las adolescentes, entre otros. En su opinión, el equipo directivo vigente al momento de la visita no lograba representar adecuadamente las demandas de la residencia ante la Dirección Regional, invisibilizando sus necesidades, dilatando las respuestas a requerimientos materiales y cobertura de reemplazos por licencias médicas.

Por su parte, la nueva Directora (s), dado que provenía del propio equipo que se encontraba dirigiendo, aseguró conocer el malestar expresado y manifestó estar realizando las gestiones necesarias para asegurar la continuidad de los turnos y las intervenciones realizadas por el equipo técnico. Esto se vio reforzado con un compromiso de apoyo por parte de la Dirección Regional, instancia que informó que prestaría apoyo especial a la actual subrogante y que haría valer sus criterios de gravedad para responder a las solicitudes de la RFA Valparaíso.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el mediano plazo, provea de un/a Director/a titular y que preste asesoría y acompañamiento al equipo directivo de la residencia, de

manera tal que se identifiquen y aborden los factores particulares que pudieran estar afectando el bienestar ocupacional de su propio cargo y el de los/as trabajadores/as que en ella operan, en dirección a potenciar la calidad de su ejercicio de funciones y a reducir las licencias médicas que afectan su continuidad.

x) Condiciones insuficientes para el funcionamiento de la Unidad de Salud

A la fecha de realización de la visita, la Unidad de Salud de la residencia se encontraba emplazada en una pequeña habitación, claramente insuficiente en espacio y mobiliario para el desarrollo de las funciones correspondientes. El lugar no contaba con ventanas y el aire presentaba un evidente hedor, que provenía de un lavamanos ubicado en su interior y que era abordado de manera artesanal, tapándolo con un paño empapado en un líquido, que hacía las veces de barrera de regular eficacia. Según el relato de las profesionales, este aparato había sido intervenido en varias oportunidades, concluyéndose que no tenía solución salvo su clausura permanente.

En cuanto al acopio de fármacos, estos permanecían en norma, separados por cada niña, adolescente y joven, ordenados adecuadamente en sus pastilleros y listos para su entrega. Respecto del registro de existencias y suministros, se detectaron períodos en que los instrumentos no fueron llenados[4] y se observaron diferencias en el uso de los mismos, dificultando el control para el que están diseñados.

También, se tomó conocimiento de que los requerimientos de salud de una de las adolescentes habían obligado al uso de cortopunzantes, situación que, por no encontrarse prevista, estaba implicando que los desechos de estos procedimientos (jeringas y agujas) estuvieran siendo guardados en un recipiente improvisado de plástico, desconociéndose si, posteriormente, esto iba a ser entregado a alguna instancia apropiada. A ello, se agregó que no se poseían procedimientos formalizados para el expurgo de los fármacos descartados para su uso, ya sea porque se pudieran haber contaminado en su manipulación o porque fueran rechazados por sus destinatarias. En cuanto a las ocasiones en que estos excedieran los requeridos para su uso, debido a períodos de salidas no autorizadas o cambios de esquemas farmacológicos, las enfermeras informaron procedimientos diferentes, incluyendo su descarte en el desagüe del baño, ninguno de ellos acompañado ni supervisado para asegurar el monitoreo y trazabilidad de su destino final.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el corto plazo, realice las adaptaciones necesarias para habilitar un espacio en la residencia que se ajuste a las necesidades de la delicada función que cumple el área de salud. Cabe dejar señalado que la importancia de abordar este asunto fue reflejada la Dirección Regional en ocasión de la entrevista a la que ya se ha hecho mención, tomándose conocimiento de que se proyectaba la pronta implementación de una respuesta a esto,

[4] Asunto que se aborda en espacio especialmente dirigido a ello.

por lo que el plazo aquí señalado cuenta con el compromiso de abordaje urgente establecido en esa oportunidad.

Paralelamente y considerando la cobertura de todas las residencias de administración directa de la región, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, en conjunto con la **Seremi de Desarrollo Social y Familia Valparaíso** y la **Seremi de Salud Valparaíso**, generar las acciones intersectoriales necesarias para que los Servicios de Salud bajo del territorio, en el mediano plazo, gestionen acuerdos formales que garanticen que el expurgo de elementos cortopunzantes y fármacos rechazados, contaminados o sobrantes, sean adecuadamente retornados (desde las RF a los centros de salud que correspondan) asegurando su trazabilidad y, en consecuencia, garantizando que su destino final no implique riesgos de ningún tipo. Esto implica el involucramiento del **Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio** para la RFA Valparaíso y el **Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota – Aconcagua** para todas las otras RF de la región.

xi) Insuficiente desarrollo de rutinas diferenciadas

Como ya se ha señalado, durante los recorridos realizados en la residencia se observaron largos períodos en que las adolescentes permanecían sin actividades dirigidas ni eran acompañadas para el modelamiento de un uso apropiado del tiempo libre.

Por su parte, el Director (s) informó no contar con los/as trabajadores/as suficientes para la realización de actividades que se adecuaran a los intereses, gustos y necesidades de las presentes. Por su parte, los/as trabajadores/as de trato directo de ambos turnos encuestados, expresaron percibirse carentes de orientación respecto del manejo de rutinas diferenciadas, reclamando un mayor apoyo por parte del equipo directivo y del estamento profesional de la residencia, respecto de los/as cuales se percibían en una suerte de abandono.

Consecuentemente, se le recomienda a la **RFA Valparaíso** que, con apoyo de la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, en el mediano plazo, gestione un diseño participativo para la creación de una oferta de actividades supervisadas, que favorezcan los procesos interventivos y aseguren un buen uso del tiempo libre, reduciendo tiempos de ocio no supervisados.

xii) Altos índices de consumo problemático de drogas y foco explotación sexual (ESNNA), reforzado por cercanía a Barrio Puerto

Un elemento en común, reportado por todos/as los/as trabajadores/as encuestados en la residencia y su propios Director (s) fueron sus referencias al impacto del consumo problemático de drogas y del fenómeno ESNNA en las condiciones de protección de las adolescentes atendidas.

Todos/as los informantes coincidieron en que esto se agravaba por la cercanía de la residencia al Barrio Puerto de Valparaíso, fuertemente afectado por estos fenómenos, además de afirmar que les hacían falta mayores herramientas para atender y proteger a las adolescentes que presentaban largo historial de permanencia en calle, habiendo sido captadas por agrupaciones criminales que las involucraban en el consumo y venta de drogas, así como en diversos roles asociados a ESNNA. Se tomó conocimiento de una inquietud colectiva respecto de la suficiencia de sus acciones para la prevención y el rescate ante salidas no autorizadas, en especial porque, al retorno a la residencia, la respuesta de los dispositivos para tratamiento de adicciones y el aseguramiento de la interrupción del contacto con los adultos que las instrumentalizan, no respondían con la rapidez y efectividad que se requería.

Particularmente, en lo referente a la prevención de salidas no autorizadas, se identificaron numerosas dificultades. En primer lugar, aquellos que llevaban mayor tiempo trabajando en el lugar, relataron que se habían probado distintas alternativas para conseguir que los tiempos de respuesta de Carabineros y PDI se ajustara a las necesidades de protección de las adolescentes atendidas, no obstante, siempre tardaban mucho en llegar o no llegaban, ya sea que fueran advertidos de la presencia de vehículos sospechosos en las cercanías de la residencia como cuando se les llamaba de urgencia por una salida no autorizada o se les informaba el lugar exacto en el que permanecían alguna de adolescente, aun cuando podía existir una orden de búsqueda vigente.

A la vista de estos resultados, la Dirección Regional habría optado por contratar los servicios privados de una empresa que aseguraba que sus cámaras les permitirían prevenir estas situaciones e insumar con pruebas robustas a las investigaciones en curso, así como acortar los tiempos de espera de Carabineros. No obstante, a juicio de algunos/as trabajadores/as, si bien se podía afirmar que esto había mejorado, los tiempos de llegada de Carabineros seguía resultando insuficientes para mejorar la eficacia de sus acciones, toda vez que, en promedio tardaban un aproximado de una hora en llegar.

Al entrar en mayor profundidad, de manera espontánea y entendiendo que las investigaciones de estos delitos debían resguardar alta reserva, algunos/as trabajadores/as expresaron espontáneamente que desconocían si las cámaras de la residencia y de las propiedades del entorno estaban siendo levantadas para las investigaciones penales, así como les llamaba la atención no saber si se estaban investigando los hechos que implicaban aplicación de REX 154, además de resultarles extraño no estar siendo citados/as a declarar por las denuncias asociadas a éstas.

Este fenómeno informado, contraviene las normas legales que definen las obligaciones del Estado de Chile en lo relativo a prevenir delitos y proteger a las personas. Lo anterior se señala tanto en la Ley Orgánica de Carabineros N°18.961, que en su artículo 2 afirma que es su deber “prevenir la comisión de delitos y proteger a las personas y bienes”, lo que se refuerza en su artículo 5 afirmando que “debe cumplir funciones policiales preventivas y de control”, incluyendo atender de manera pertinente las denuncias y solicitudes de colaboración de la comunidad. Esto se describe con mayor claridad en el Código Procesal Penal, cuyo artículo 81 versa que deberán “recibir denuncias,

informar al fiscal y actuar para proteger a las personas", mientras que su artículo 83 obliga a Carabineros y a la Policía de Investigaciones a actuar cuando tenga conocimiento de un delito flagrante o cuando una denuncia así lo indique.

Esto se ve reforzado cuando se trata de niños, niñas y adolescentes, en la medida en que la Ley 21.430 sobre Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, se hace cargo de los compromisos establecidos por el Estado de Chile en dirección a la protección especial y reforzada de niños, niñas y adolescentes, que impone obligaciones a los órganos del Estado para que estos tengan una consideración especial cuando se trate de prevenir vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes y protegerlos de situaciones que los exponen en su especial vulnerabilidad.

Consecuentemente, se le recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, con apoyo de la **Seremi de Desarrollo Social y Familia de Valparaíso**, y la **Seremi de Seguridad Pública de Valparaíso** en el mediano plazo, establezcan acuerdos de colaboración operativa con **Carabineros de Chile**, **Policía de Investigaciones** y **Fiscalía Regional de Valparaíso**, que favorezcan un abordaje oportuno de las alertas levantadas por la RFA Valparaíso, de manera que se prevengan eventos de salidas no autorizadas con motivo de consumo de drogas y dinámicas ESNNA.

xiii) Minuta alimenticia no considera los hábitos, gustos y origen cultural de las adolescentes

En el recorrido de la cocina y la bodega de la residencia, se tomó conocimiento del bajo consumo de pescado que tendían a tener las adolescentes. De hecho, funcionarios del equipo bromeaban con la cantidad de adolescentes que se declaraban con síntomas digestivos en los días que la minuta indicaba alguna preparación con pescado. Ello resulta llamativo en una residencia que atiende población mayormente originaria de localidades costeras, en las que el consumo de productos del mar es frecuente. Según los mismos trabajadores, esto se debía a que el tipo de pesado disponible (tilapia) no resultaba del agrado de las adolescentes.

Adicionalmente, se ha tomado conocimiento de que en otras regiones (como la Metropolitana), el Servicio de Protección habría conseguido cambios en las minutas para ofrecer alternativas de especies, impactando en un mayor consumo de productos del mar en las RF, además de sustentarse en el reconocimiento y valoración, por medio de la alimentación, de los gustos y contextos culturales de origen de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

Considerando lo anterior, se recomienda a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** que, en el mediano plazo, procure combinar las minutas alimenticias actuales -fundamentadas en los requerimientos nutricionales que corresponden a las necesidades de las adolescentes- con las propuestas que pudieran surgir de acciones participativas con ellas, en dirección a que las minutas alimenticias de la RFA Valparaíso consideren otras especies de pescados u otras modificaciones para, en conjunto con la **Dirección**

Regional de Valparaíso de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, generar un cambio en los requerimientos a las actuales concesiones y/o en los términos de referencia futuros.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se identificaron situaciones de vulneraciones de derechos constitutivas de delitos a las niñas y adolescentes en la **RFA Valparaíso**, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Como ya se ha indicado, durante el segundo día de la visita de la Defensoría de la Niñez a la RFA Valparaíso (24 de marzo de 2025), su Director (s) tomó conocimiento del fallecimiento de una adolescente de 17 años, quien permanecía en salida no autorizada y de quien se conocía una lata vinculación con circuitos de consumo de drogas y de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el territorio.

En cuanto a las acciones de la Defensoría de la Niñez en favor de niños, niñas y adolescentes que pudieran estar siendo gravemente vulnerados por la comisión de los delitos asociados al fenómeno ESNNA, resulta relevante señalar que nuestra institución, acorde a sus facultades, viene abordándolo desde hace un tiempo y por distintas vías, por medio de acciones promocionales preventivas, monitoreo, asesoramiento técnico y acciones judiciales, tanto desde el nivel central como por parte de las sedes a través de las cuales opera a nivel territorial, instando a la visibilización del fenómeno y a que todas las instituciones pertinentes actúen con sentido de urgencia y teniendo al centro el Interés Superior del Niño.

Como parte de ello y previo a la visita de la que este informe da cuenta, nuestra institución había optado por querellarse en una causa que individualizaba como posible víctima a esta adolescente y otras que estuvieron o están vigentes en RFA Valparaíso. De esta forma, la Unidad de Protección y Representación Judicial acompaña la posición de activa alerta que nuestra Sede de Valparaíso ha adoptado, al conocer la forma en que la región ha sido afectada, encabeza la visita a la residencia buscando formas de incidir en la mejora de las condiciones de protección del sistema residencial y busca que sean condenadas las personas que pudieran ser responsables de estos graves crímenes.

CFC

JULIO DE 2025