

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

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Entre Ríos
Fecha de la visita:	29 y 30 de julio de 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA	1
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	2
3.	ANTECEDENTES	3
4.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
5.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	3
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	4
7.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	4
8.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	6
9.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	8
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	23
11.	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 formas¹ – 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.

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).

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

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 **REM PER Residencia Entre Ríos**, ubicada en la **Región de La Araucanía, comuna de Victoria**, en el mes de julio de 2025 en el contexto del Mecanismo de Monitoreo. Este informe 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 los niños, niñas y adolescentes en el establecimiento visitado y en el sistema residencial.

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Residencia Entre Ríos
Nombre de la institución a cargo:	Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos
Tipo de administración:	Administración delegada
Modalidad de intervención:	Cuidados Alternativos Residenciales

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”.

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

Población destinataria:	Masculina, 6 a 17 años 11 meses y 30 días.
Director(a):	Víctor Burgos Caro

3. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia Entre Ríos fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos. Previo a la visita, se contaba con los antecedentes expuestos en el Informe de visitas del Poder Judicial del primer semestre de 2024, en el cual se mencionan principalmente problemas en infraestructura, problemas en la resolución de conflictos internos, deficiencias en la gestión de la residencia y en salud, respecto de consumo problemático de drogas, y finalmente se levantaron diversos casos de adolescentes en simultaneidad de atención (en sistema proteccional y justicia juvenil).

Con dichos antecedentes, se decide realizar una visita a la Residencia, la cual se realizó de manera presencial, los días 29 y 30 de julio del presente año.

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:

[Marcar las opciones que correspondan]

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
☒ _x_ Primera Visita	☒ _x_ Planificada	☒ _x_ Presencial
☐ __ Visita de Seguimiento	☐ __ Reactiva	☐ __ Remota

5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	María Jesús Maturana, abogada, sede central
Profesional 2:	Augusto Concha, trabajador social, sede central

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

Profesional 3:	Viviana Torres, trabajadora social, sede regional de La Araucanía
-----------------------	---

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas los días 29 y 30 de julio del presente año. En primer lugar, el día 29 de julio en horario inhábil a partir de las 19:00 horas, visitamos la residencia para realizar un pequeño recorrido por las áreas comunes, así como conversación y encuestas a los adolescentes de manera voluntaria, logrando realizar 2 encuestas durante esta primera etapa, además de conversación con el equipo de funcionarios/as del turno nocturno. Fue posible observar además la rutina nocturna de la Residencia.

Luego, el día 30 de julio se realizó la segunda parte de la visita, ahora en horario hábil, en la cual se realizó un recorrido más extenso por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como la dinámica y rutina de la Residencia. Finalmente, se realizó una entrevista en profundidad al director del establecimiento y, en paralelo, se realizaron cuestionarios a N°12 funcionarios/as que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico al director³, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta, los que, lamentablemente no fueron enviados en el tiempo solicitado, por lo que no fueron considerados para la elaboración del presente informe.

Cabe indicar que, al momento de la visita, y según lo informado formalmente por el equipo directivo de la Residencia, había N° 15 adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales N° 10 estaban presentes, 2 con salida no autorizada, 3 en acercamiento familiar.

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

³ Con fecha 06 de agosto se envía correo a director de la Residencia solicitando (listado de NNA vigentes, listado de funcionarios, registro de capacitaciones e instancias de cuidado de equipo realizadas, procedimientos de REX 155 levantadas, investigaciones internas a funcionarios, catastro de redes, registro de controles médicos, copia de rutina actualizada de adolescentes, protocolos, manual de convivencia, plan de arreglos del inmueble), sin embargo, no se recibió respuesta. Se reiteró correo con fecha 29/08 y 23/09 sin respuesta. Con fecha 23/09 desde el OCA se solicita más plazo dando cuenta que el director de la Residencia se encontraría con licencia médica. A la fecha de redacción del Informe Final no se recibieron los documentos.

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

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 ⁴ DE LA DIMENSION
1. Habitabilidad: 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.	Esta dimensión se considera cumplida parcialmente , considerando que si bien la residencia cuenta con condiciones materiales que permiten cubrir las necesidades básicas de los adolescentes; sin embargo, se constató un deterioro generalizado de la infraestructura y del mobiliario, con espacios vacíos, vidrios rotos y áreas en desuso que presentan riesgos para la seguridad. Si bien el inmueble dispone de amplios espacios con potencial para actividades recreativas, su estado actual proyecta una imagen inhóspita y despersonalizada, distante de un entorno protector y familiar.
2. Administración y gestión: 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.	Esta dimensión se considera cumplida parcialmente , ya que la gestión institucional evidencia debilidades en la planificación, coordinación y seguimiento de las acciones. A pesar de contar con una dotación completa, la residencia carece de instancias de capacitación, formación continua y cuidado de equipo, lo que impacta en la calidad de la intervención y en el bienestar del personal. Se suma una limitada articulación interna y escasos recursos para la mejora de infraestructura y actividades, configurando un funcionamiento más reactivo que planificado.
3. Intervención: El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de	Esta dimensión se considera incumplida , ya que la intervención psicosocial carece de una estructura clara y de estrategias especializadas acordes al perfil de los adolescentes. No se cuenta con planes de intervención actualizados ni con programas sistemáticos en salud

⁴ Los niveles de evaluación se clasifican en seis categorías: "Cumplimiento Total", cuando las condiciones satisfacen completamente el indicador; "Cumplimiento Parcial Sustancial", si se cumple en gran parte y requiere mejoras menores; "Cumplimiento Parcial", cuando el cumplimiento es mínimo y se requieren mejoras urgentes; "Incumplimiento", si no se cumple el indicador y se necesitan mejoras inmediatas; "No se observa", cuando no hay evidencia para evaluarlo; y "No aplica", si el indicador no corresponde al contexto del establecimiento.

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

acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	mental, consumo problemático de drogas o preparación para la vida independiente. El trabajo técnico se caracteriza por respuestas puntuales y reactivas, sin mecanismos de seguimiento ni evaluación de procesos, lo que limita la eficacia del acompañamiento y el cumplimiento del objetivo protector del modelo.
4. Desarrollo Integral: 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.	Dicha dimensión se considera cumplida parcialmente, considerando que, si bien se observan esfuerzos por mantener la alimentación y atención básica, las oportunidades de desarrollo educativo, recreativo y social son limitadas. La falta de rutinas, la escasa vinculación con redes familiares y comunitarias, y la ausencia de actividades que fortalezcan la identidad y participación de los adolescentes afectan su bienestar y autonomía. Aunque existen intentos de coordinación intersectorial, estos resultan insuficientes para garantizar un desarrollo pleno y sostenido.

8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i) Condiciones de vida y espacio físico de la Residencia

En materia de condiciones materiales, se constató que los adolescentes disponen de lo necesario para su vida diaria, cuentan con útiles de aseo personal, vestimenta adecuada y una alimentación suficiente y variada. La organización de la minuta alimentaria y según lo conversado con la manipuladora de alimentos, se refleja una planificación que cubre adecuadamente las necesidades nutricionales, lo cual fue valorado positivamente por los propios adolescentes. Por otro lado, se destaca de manera positiva el recinto de la residencia, si bien la infraestructura presenta un estado general muy deteriorado, el recinto se caracteriza por ser amplio y disponer de espacios al aire libre con un importante potencial de mejora. Con una adecuada intervención, estos espacios podrían destinarse a actividades recreativas, deportivas y culturales, como murales, talleres al aire libre y canchas deportivas, fortaleciendo así las oportunidades de integración y desarrollo de los adolescentes.

ii) Equipo de trabajo y continuidad

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

Se observó la presencia de un equipo completo de educadores de trato directo, conforme a lo exigido por las orientaciones técnicas, lo cual constituye un aspecto positivo considerando la alta rotación que caracteriza a estas funciones en general. Destaca, además, la permanencia de funcionarias con una larga trayectoria en el establecimiento, quienes aportan experiencia, conocimiento del funcionamiento institucional y una vinculación significativa con los adolescentes, favoreciendo la continuidad de los procesos de cuidado.

Además, se destaca un esfuerzo sostenido por parte del equipo de la residencia en mantener estables a los adolescentes, incluso frente a situaciones de mayor complejidad. Según se conversó tanto con los funcionarios como con el director de la residencia, en los últimos meses ha habido cambios en los adolescentes de la residencia, lo que sumado al manejo de crisis y la implementación de estrategias de contención emocional que están aplicando los funcionarios, ha contribuido a generar un clima convivencial estable dentro de la residencia.

iii) Vinculación con la comunidad y entorno

Si bien el director mencionó que desde años atrás, hasta 2 meses antes de la visita de la Defensoría aproximadamente, la relación de la residencia con el entorno comunitario no era buena, debido a diversos factores, se dio cuenta que últimamente, la Residencia ha impulsado diversas iniciativas orientadas a fortalecer la relación de los adolescentes con la comunidad y su entorno, potenciándolo además con intervenciones directas con los adolescentes para darles a entender la importancia del relacionamiento con terceros.

En conversación con los funcionarios, se dio cuenta de que se han organizado actividades deportivas y recreativas que buscan responder a los intereses de los jóvenes, tales como campeonatos de ping-pong, skate y talleres de fútbol con otros actores de la comunidad (a modo de ejemplo, se invitó a adolescentes de otras residencias al campeonato de ping-pong y a funcionarios de la PDI a un campeonato de fútbol). Además, desde la Residencia se está habilitando un gimnasio y se están realizando las gestiones para una futura instalación de un muro de escalada en el interior de la residencia, en uno de los pabellones que está actualmente en desuso.

Estas acciones no solo promueven estilos de vida saludables y recreación, sino que también generan espacios de socialización y participación, contribuyendo a la construcción de vínculos positivos con la comunidad local.

iv) Tenencia responsable de mascotas

Otro aspecto positivo observado tiene relación con la oportunidad de que los/as niños, niñas y adolescentes puedan desarrollar una tenencia responsable de mascotas. Esto significa que cuentan con la posibilidad de asumir esta responsabilidad y según se constató que en la Residencia había 2 perros viviendo, los cuales se encontraban en buenas condiciones, con carnet de vacunación al día, adecuada alimentación y un entorno limpio.

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

Estos animales cumplen un rol relevante en la dinámica de la residencia, actuando como elementos de compañía, afecto y vinculación emocional para los adolescentes, fomentando además que se hagan responsables de su cuidado. La presencia de mascotas puede contribuir a disminuir la sensación de aislamiento, favorecer la empatía y reforzar conductas de cuidado y responsabilidad, constituyéndose en un recurso complementario al proceso de acompañamiento.

v) Gestión en materia de salud

En el ámbito de la salud, si bien se advirtieron falencias en la organización del manejo y registro de medicamentos, se valoró positivamente la iniciativa de la residencia de fortalecer esta área. El director señaló la intención de contratar a un técnico en enfermería de nivel superior (TENS) para asumir de manera especializada la coordinación del área de salud, considerando el alto consumo de medicamentos por parte de los adolescentes. No obstante, dicha contratación aún no se ha concretado, por lo que la residencia continúa funcionando sin un responsable específico en esta materia.

Si bien esta medida excede lo exigido en las orientaciones técnicas, refleja un compromiso institucional por mejorar el cuidado integral y brindar mayor seguridad en el suministro y control de tratamientos médicos; por lo que su pronta materialización resulta indispensable para garantizar una atención más adecuada y coherente con las necesidades de los jóvenes residentes.

9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

Cabe indicar que, **respecto de las recomendaciones dirigidas al establecimiento, se recomienda al Servicio de Protección Especializada, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento**, de acuerdo con el carácter que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

i) Deficiencias en infraestructura y condiciones materiales del espacio

Durante el recorrido por la residencia se constató un deterioro generalizado de la infraestructura y del mobiliario, situación que impacta negativamente en la calidad de vida de los adolescentes. El inmueble, que habría funcionado antiguamente como internado escolar, dispone de diversos módulos y amplios espacios, además de un gran patio trasero. Sin embargo, la falta de mantención y cuidado convierte estas instalaciones en lugares inhóspitos y despersonalizados, más propios de un recinto de paso que de un hogar.

En la entrada, se observó un espacio vacío que funciona como recibidor, pero carece de mobiliario y presenta muros rayados, con hoyos y vidrios quebrados, configurando un espacio vacío y poco acogedor. En el sector destinado a oficinas de educadores de trato directo y frente a esta hay una “sala de estudio”, pero en ambas el mobiliario se encontraba en malas condiciones y la sala apenas cumplía la función de depósito temporal de ropa. El living contaba con un televisor y un taca-taca, pero los sillones estaban en pésimo estado y las murallas nuevamente dañadas, transmitiendo una sensación de abandono. De igual forma, la cocina y el comedor presentaban un notorio deterioro y poca preocupación por otorgarle un sentido de espacio común de hogar, mientras que la lavandería y los baños se encontraban en evidente mal estado de conservación.

Si bien las oficinas del director y del equipo técnico estaban en buen estado, se ubican fuera de la casa principal, lo que refuerza la desconexión entre el espacio de gestión y la vida cotidiana de los adolescentes. Por su parte, el patio trasero, aunque amplio, muestra signos de abandono y desaprovechamiento, observándose canchas para hacer deporte en mal estado, un gimnasio que cumplía con lo básico, pero a la vez se observaron áreas que representan riesgos directos para la seguridad de los adolescentes, como una sala colindante al gimnasio utilizada como bodega, que tenía vidrios por todos lados por una ventana rota no reparada y materiales de construcción a plena disposición de los adolescentes.

Finalmente, las habitaciones y baños de los adolescentes se encuentran en el segundo piso, sector al que no fue posible acceder por petición de los adolescentes, aunque desde el exterior se observaron espacios amplios con camas separadas por muebles modulares, simulando piezas.

En términos generales, la residencia presenta vidrios rotos, sillones en mal estado, espacios vacíos y carentes de personalización, así como un patio subutilizado. Estas condiciones no proyectan la imagen de un hogar ni generan un ambiente acogedor y protector, lo que refuerza la percepción de un espacio inhóspito y falto de identidad.

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

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices de Naciones Unidas para las modalidades de cuidado alternativo, los niños, niñas y adolescentes, estos(as) deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad⁵ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo con el principio rector y artículo 6 de la Convención⁶. Más aún, de acuerdo con los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial”⁷, el inmueble debe contar con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos, que permitan un ambiente seguro, de cuidado y efectiva protección, y que favorezcan y estimulen el desarrollo integral de las niñas y niños, de acuerdo con su etapa vital y a sus características y necesidades.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos, se recomienda:

1. En el mediano plazo, gestionar los recursos e implementar un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura y mantenimiento respecto a las malas condiciones de mobiliario, que involucre espacios comunes, oficinas, habitaciones y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro o que vaya en desmedro de la calidad de vida, dignidad y bienestar físico de niños, niñas y adolescentes residentes (facilitando el cambio de ventanales, sillones, sillas, pintura de murallas, ambientación de espacios, adecuación del patio de la residencia, entre otros.)
2. Planificar y organizar, a mediano plazo, una estrategia que permita contar con espacios apropiados según las necesidades de los adolescentes, con la finalidad de otorgar un lugar apropiado para estudio, intervenciones familiares, trabajo administrativo del equipo técnico y proceso individuales, espacios de recreación de los adolescentes.
3. Elaborar, a la brevedad, un plan de comunicación directa con el Servicio de Protección Especializada, para informar de inmediato cuando un implemento deje de funcionar o se encuentre en desuso, o cuando estos deban ser renovados, para que una vez autorizado por el Servicio, estos puedan ser descartados de inmediato, sobre todo, cuando ponen en riesgo la seguridad de la Residencia como ocurre con los elementos botados en la bodega al lado del gimnasio.

A su vez, al Servicio de Protección Especializada Regional, se solicita:

4. En el mediano plazo, analizar en conjunto con la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos y la dirección de Residencia Entre Ríos, la implementación de un proyecto de emergencia en infraestructura, que permita reestructurar y acondicionar las actuales falencias estructurales, las malas condiciones del mobiliario y medidas de seguridad, que

⁵ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

⁶ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

⁷ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención Residencial.

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

representan un riesgo latente y tienen un impacto directo en la calidad de vida de los usuarios.

ii) Deficiencias en la intervención psicosocial y ausencia de programas especializados

En la residencia se constató una debilidad general en la intervención hacia los adolescentes. Esta se refleja, por un lado, en una atención deficiente o poco constante por parte de funcionarias del equipo técnico y, por otro, en la ausencia de programas específicos que respondan a sus necesidades más complejas. Aunque son problemas distintos, ambos se potencian entre sí y generan un escenario de desprotección en aspectos clave para el desarrollo de los jóvenes. Es relevante diferenciar estas 2 aristas.

En conversación con adolescentes y según se pudo observar en la dinámica residencial, habría una percepción compartida la ausencia de vínculo con los profesionales, específicamente con la psicóloga de la residencia. Los jóvenes manifestaron sentir distancia de su parte, ya que no interactuaba en los espacios comunes ni conocía realmente sus procesos. En una de las murallas del living de la residencia, se observó un árbol de papel (el cual habría sido trabajado en alguna actividad residencial) en el cual se pudieron leer frases como “que saquen a la psicóloga porque gana plata sin hablar con nosotros”; “que busquen otra psicóloga”; “dificultad de expresión”; “no hay con quien hablar”; “no toman en cuenta lo que decimos”; “falta de atención de los profesionales”; entre otras frases.

Esto genera un déficit en una de las intervenciones más críticas para su desarrollo personal, pues la figura de la psicóloga es esencial para acompañar y sostener procesos terapéuticos en esta etapa. Esta visión reducida limita seriamente las posibilidades de intervención y genera un vacío en la dimensión psicoemocional de los adolescentes.

Por otro lado, y sumado a lo anterior, se constató la falta de una oferta adecuada y sistemática para responder a las necesidades propias de la etapa adolescente. Un ejemplo ilustrativo fue relatado a propósito de un episodio de sobredosis sufrido por un adolescente: a raíz de ello, fueron los propios jóvenes quienes iniciaron espontáneamente una campaña para dejar las drogas, sin contar con un acompañamiento externo de programas especializados ni con la implementación de un programa interno estructurado de apoyo en consumo problemático de sustancias. Esta carencia refleja las deficiencias en las intervenciones diferenciadas y especializadas, fundamentales para abordar realidades complejas en esta etapa vital. Asimismo, los adolescentes señalaron que no se valora suficientemente que no presenten salidas no autorizadas, lo que muestra una oportunidad desaprovechada para reforzar conductas positivas.

En este contexto, es preciso que los adolescentes atendidos en la residencia perciban y se sientan partícipes de la vida en común en un lugar que acoge y da cabida a sentimientos de pertenencia y de ayuda mutua entre pares y con el personal a cargo, pues “la comunidad residencial

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

constituye un punto de anclaje”⁸ donde sus usuarios/as convivirán y tendrán oportunidad para su autoconfiguración como personas y para avanzar en el desarrollo de su autonomía y habilidades sociales. Ello exige contar con equipos dispuestos e imbuidos en la tarea, con capacidad para desarrollar acciones psico-socio-educativas en el espacio cotidiano, como también contar en la residencia con las condiciones de seguridad, calidad de vida⁹ y el bienestar de la población atendida; bajo un funcionamiento sustentado en el enfoque de derechos, bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas.

En las Orientaciones Técnicas¹⁰ del modelo residencial se especifican las consideraciones y acciones mínimas que debe tener la intervención psico-socio-educativa durante el periodo de ejecución del Plan de Intervención Individual de cada niño, niña o adolescente que esté en la Residencia, en este caso, no se estaría cumpliendo con dichas consideraciones mínimas toda vez que no se estarían teniendo las sesiones individuales o grupales mínimas, ni existiría – a juicio de los adolescentes – una vinculación real con la psicóloga de la Residencia.

En el mismo documento, respecto del trabajo de redes (intersectorialidad y circuito de protección especial), se menciona que las residencias para mayores (REM PER) deben desarrollar intervenciones integradas dirigidas a interrumpir las vulneraciones y restablecer derechos, mediante un accionar coordinado en el espacio local con los servicios y prestaciones de la política pública, como también con el circuito de protección especial correspondiente a la oferta programática del Servicio. Se señala específicamente que la Residencia debe desarrollar interacciones con salud, educación y gestiones para programas de SENDA en caso de que existan situaciones de consumo de drogas y alcohol. En este trabajo en redes se debería tener presente el ejercicio del derecho consagrado en el artículo 18 de la Convención sobre los Derechos del Niño, relacionado con el deber del Estado de brindar a padres y madres la asistencia necesaria en el desempeño de sus funciones; como también lo establecido en el artículo 26, que dice relación con el derecho de todo niño y niña a beneficiarse de la seguridad social.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos y Residencia Entre Ríos, se recomienda:

5. A corto plazo, garantizar la ejecución efectiva de las intervenciones psicosociales, y las intervenciones grupales, teniendo como carta de navegación el plan de intervención

⁸ Conceptualización acuñada por Martínez R., Víctor. (2010). Estudio “Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de EL SERVICIO”, EL SERVICIO - Unicef, Santiago, Chile. Disponible en: http://www.EL SERVICIO.cl/EL SERVICIO /otros/INFORME%20FINAL_EL SERVICIO _UNICEF.pdf

⁹ Se entenderá por calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes en la residencia, la existencia y mantención de un funcionamiento cotidiano con las condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales necesarias para favorecer su desarrollo y ejercicio de derechos.

¹⁰ 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad de tipo residencial: Residencia de protección para mayores.

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

individual de cada adolescente, manteniendo registros actualizados y participación de los profesionales del equipo técnico y de los propios adolescentes.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

6. En el corto plazo, establecer coordinación con la red intersectorial local en programas de prevención y tratamiento de consumo problemático de sustancias y en espacios de atención en salud mental. (SENDA y SEREMI de Salud).
7. A mediano plazo, supervisar el cumplimiento de las intervenciones psicosociales en la residencia, verificando su ejecución y la calidad de las intervenciones realizadas, conforme a los estándares técnicos del modelo REM-PER.

iii) Deficiencias en la supervisión interna y riesgos de seguridad

Durante la visita y en observación de la dinámica residencial, fue posible evidenciar una supervisión deficiente por parte de los educadores de trato directo hacia los adolescentes, especialmente en las habitaciones, el segundo piso en general, así como en los espacios más alejados de la Residencia como el patio o los salones alejados del espacio de living y sala de educadores.

Específicamente, durante el primer día de visita, en horario inhábil, se observó que los educadores de trato directo se encontraban en los espacios comunes con algunos adolescentes, o en su oficina -que se encontraba contiguo a ese espacio-, sin embargo, señalaron que habría algunos adolescentes ya acostados en sus habitaciones, y no se observó en ningún momento que los funcionarios supervisaran el segundo piso o acompañaran a los adolescentes en dicho espacio. Durante el segundo día de visita, en horario hábil, nuevamente se observó que el equipo de educadores de trato directo acompañaba a los adolescentes en los espacios comunes, pero tampoco se observó un acompañamiento o supervisión en los espacios alejados como el segundo piso, habitaciones o patios. Por otro lado, tampoco fue posible observar que el equipo técnico transite por el espacio de la residencia con los adolescentes, ya que sus oficinas se encuentran en dependencias “fuera de la casa”.

En conversación con los adolescentes, se pudo corroborar esta falta de supervisión, ya que, en relatos, estos refirieron que habrían existido instancias de consumo de drogas en las piezas, llegando incluso a ocurrir una situación médica grave que requirió de atención clínica producto de un consumo que habría ocurrido al interior de la residencia, sin supervisión.

Asimismo, en conversación con el equipo directivo, se comentó que unos meses atrás, ocurrieron situaciones de violencia y abuso graves entre adolescentes, lo que no pudo ser prevenido oportunamente por los funcionarios debido a una deficiencia en la supervisión y control por parte de los adultos responsables. Si bien la residencia cuenta con una dotación completa de personal, la amplitud de los espacios y la falta de vigilancia efectiva permiten que los adolescentes actúen

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

sin acompañamiento adulto, generan espacios que facilitan conductas riesgosas sin detección e incrementando los riesgos de seguridad y acompañamiento cotidiano.

Respecto a lo anterior, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños¹¹ indican que corresponde al Estado, por medio de sus autoridades competentes, velar por la supervisión de la seguridad, el bienestar y el desarrollo de todo niño en acogimiento alternativo y la revisión periódica de la idoneidad de la modalidad de acogimiento adoptada; por lo que el acogimiento de niños, niñas y adolescentes debería otorgar las condiciones de seguridad apropiadas para favorecer la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.

Por su parte, las Orientaciones Técnicas¹² del modelo residencial indican que la residencia deberá planificar y desarrollar rutinas diarias que contribuyan a bienestar, participación y satisfacción de necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, en las que se deberán desarrollar actividades, en las cuales “el acompañamiento y supervisión de estas actividades se establece de acuerdo con la edad del niño/a o adolescente y las características particulares de cada caso”. Esto se estaría incumpliendo en la Residencia visitada debido a la falta de supervisión que se pudo observar por parte de los funcionarios hacia los adolescentes, tanto en las actividades que realizaban, como en el tiempo de ocio en sus habitaciones.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos y la Residencia Entre Ríos, se recomienda:

8. A mediano plazo, elaborar e implementar un plan de supervisión interna y acompañamiento cotidiano, que asegure la presencia activa y rotativa de los educadores en todos los espacios de la residencia, especialmente en habitaciones, segundo piso y patios.
9. En el corto plazo, reorganizar los turnos y distribución del personal de trato directo, garantizando cobertura permanente en los espacios donde se encuentren adolescentes, tanto en horarios hábiles como inhábiles, incorporando un sistema de registro de rondas periódica por toda la residencia.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

10. A mediano plazo, realizar una supervisión técnica focalizada sobre las condiciones de seguridad y acompañamiento en la residencia, verificando el cumplimiento de la supervisión interna y evaluando la suficiencia de las medidas implementadas.

¹¹ 2010. Naciones Unidas. Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, página 3.

¹² 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad de tipo residencial: Residencia de protección para mayores.

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

iv) **Falta de estructura y rutinas, talleres y preparación para la vida independiente**

Luego de la observación de la dinámica residencial, fue posible dar cuenta que esta carece de rutinas claras y actividades permanentes que permitan otorgar un orden y continuidad en la vida diaria de los adolescentes. Se percibe ausencia de identidad en los espacios, falta de apropiación por parte de los adolescentes y escasa personalización del entorno. En conversación tanto con el equipo de funcionarios como con los propios adolescentes, se señaló que, lamentablemente, la dinámica del hogar se regula en función de crisis o ingresos/egresos de adolescentes con perfiles complejos o que se encuentren en simultaneidad de atención, lo que refleja una gestión reactiva de la Residencia, más que una planificada, dejando fuera las reglas comunes y permanentes. Este vacío ha ido contribuyendo a que nuevos adolescentes asuman dinámicas de poder en la casa y se pierda la noción de reglas comunes, reforzando la idea de que la residencia es solo un lugar para dormir, y no un espacio donde vivir, construir vínculos y proyectar un proceso de desarrollo.

Sumado a esta falta de estructura, se constató que la Residencia no dispone de una oferta programática estable de talleres ni al interior ni al exterior de la Residencia, de actividades recreativas ni de procesos educativos complementarios que fortalezcan las habilidades y el desarrollo integral de los adolescentes. La falta de oferta de actividades interna obliga a depender de la activación de redes externas, lo que no siempre ocurre con oportunidad ni regularidad. Ello genera vacíos en la ocupación del tiempo libre y limita las posibilidades de aprendizaje y proyección de los jóvenes, en especial de quienes presentan mayores niveles de desescolarización.

De especial preocupación resulta la ausencia de un plan de preparación para la vida independiente en la Residencia, lo que es particularmente grave considerando que cinco adolescentes tienen 17 años y se encuentran próximos a egresar. En esta etapa, resulta esencial un trabajo constante y especializado que entregue herramientas para desenvolverse en la vida adulta. Sin embargo, durante la visita se constató que los jóvenes carecen de habilidades básicas como cocinar, lavar ropa o administrar recursos, y que no existen programas orientados al fortalecimiento de la autonomía o al apresto laboral.

Las tareas cotidianas, lejos de promoverse como parte de un proceso de aprendizaje, son asumidas por el personal de la residencia. Un ejemplo es que la ropa de los adolescentes es lavada y doblada por una funcionaria encargada, sin que los jóvenes participen en esta labor. Asimismo, se observó que ya no se realiza el taller de cocina —actividad muy valorada por los adolescentes tanto por el aprendizaje práctico como por el ambiente de convivencia que generaba— y tampoco se evidenciaron instancias de formación en administración de recursos o en el desarrollo de hábitos de autogestión financiera.

La omisión de este componente, que debiera estar incorporado en la planificación institucional, coloca a los adolescentes en un escenario de alta vulnerabilidad frente a su egreso. Sin

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

preparación ni herramientas para sostener una vida independiente, sus posibilidades de integración social y económica se ven seriamente limitadas, profundizando la desprotección que ya enfrentan en el contexto residencial.

Respecto de la falta de rutinas y oferta programática de talleres, la Convención sobre los derechos del niño, en su artículo 31 establece el derecho a esparcimiento, juego y actividades culturales, señalando que “1). Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. 2. Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento.”¹³ En ese caso, la Residencia al no contar con una oferta programática de talleres para los adolescentes, ni de rutinas estructuradas que les permitan realizar actividades recreativas durante el día, estaría vulnerando lo estipulado previamente, no considerando además, lo establecido en las Orientaciones Técnicas¹⁴ donde se indica que la residencia deberá planificar y desarrollar rutinas diarias que contribuyan a bienestar, participación y satisfacción de necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, en las que se deberán desarrollar actividades señalando que “la rutina diaria siempre conlleva acciones formativas mediadas por personal adulto que facilitan y refuerzan aprendizajes prosociales y preventivos de situaciones de bullying, agresiones, acoso, abuso o cualquier conducta disruptiva que interfiera en el clima y la convivencia cordial dentro de la residencia”.

Ahora, respecto de la falta de preparación para la vida independiente, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños en su apartado de asistencia para la reinserción social¹⁵ indica que, durante la acogida en el sistema de cuidado alternativo, las agencias “deberían fijarse sistemáticamente como objetivo, la preparación del niño para asumir su independencia e integrarse plenamente en la comunidad, en particular su preparación para la vida cotidiana y el trato social, que se fomenta mediante la participación en la vida de la comunidad local”, este proceso además debería tener en cuenta, el género, la edad, el grado de madurez y las circunstancias particulares del niño y comprender orientación y apoyo.

Además, en instrumentos propios del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, como las Orientaciones Técnicas y el “Protocolo de actuación para Residencias de Protección de la Red Colaboradora de Mejor Niñez” se establece que “Si bien el sistema residencial está concebido para la atención transitoria de niños, niñas y adolescentes vulnerados gravemente en sus derechos (...) aún existen largas permanencias asociadas a egresos hacia la vida independiente” por lo que “desde los centros residenciales, se debe realizar la identificación

¹³ 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 31.

¹⁴ 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad de tipo residencial: Residencia de protección para mayores. Página 23.

¹⁵ 2010. Naciones Unidas. Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párrafo 131 y 132.

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

oportuna de aquellos adolescentes a partir de los 14 años, respecto de quienes, atendido su interés superior y excepcionalmente, se proyecta un egreso a la vida independiente, que exigirá el desarrollo de un plan de intervención orientado hacia su preparación para la vida independiente.” Es por esto, que en la Residencia visitada se incumple esto, considerando que no se está trabajando con los adolescentes un Plan de Preparación para la vida independiente.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos y la Residencia Entre Ríos, se recomienda:

11. En el corto plazo, realizar una evaluación y reestructuración de la rutina diaria de los adolescentes, teniendo en consideración el rango etario de la población actual, los intereses de estos, ajustándose a un criterio de realidad. Al mismo tiempo, evaluar los factores que estarían generando que esta rutina no se cumpla actualmente. Remitir acta de evaluación.
12. En el corto plazo, generar una oferta programática de talleres, ajustada a la realidad actual de los adolescentes residentes, considerando la opinión y preferencias de estos, realizando las coordinaciones que deban realizarse con el intersector para ofrecer la oferta de talleres.
13. En el corto plazo, realizar un acompañamiento a los adolescentes en el proceso de preparación progresivo hacia a la vida independiente, acorde a lo establecido en el Protocolo de Preparación para la vida independiente del Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

14. A mediano plazo, realizar un acompañamiento con la Residencia, con la finalidad de analizar los factores que estarían generando la no adherencia e incumplimiento de la rutina y talleres actuales.
15. A mediano plazo, supervisar el cumplimiento efectivo del plan de rutinas y talleres, verificando la participación real de los adolescentes y la existencia de mecanismos de acompañamiento educativo y formativo, así como la implementación del componente de preparación para la vida independiente

v) Sensación de abandono y precarización de recursos por parte de la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos

En la visita fue posible constatar que, aunque las necesidades básicas de los adolescentes estaban cubiertas (alimentación, vestuario y artículos de aseo, lugar para dormir, entre otras), se evidenció la ausencia de recursos adicionales para actividades de recreación, salidas durante vacaciones o mejoras en el entorno físico, generándose una precarización objetiva de los recursos disponibles. Desde la Congregación administradora de la Residencia, se indica que no existen fondos para renovar mobiliario, habilitar espacios deportivos ni entregar elementos que respondan a los

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

intereses personales de los adolescentes. Esta limitación restringe significativamente la calidad de vida y refuerza la percepción de abandono de los adolescentes, quienes lo verbalizaron directamente con los funcionarios de la Defensoría de la Niñez.

En conversaciones sostenidas con los adolescentes, estos manifestaron sentirse “desechables” y prescindibles, percepción que responde a una dimensión subjetiva de desprotección y abandono, vinculada principalmente a la inestabilidad institucional derivada de los constantes cambios de organismo colaborador (OCA) a cargo de la residencia. En el pasado era administrada por una congregación con mayores recursos, y tras el traspaso a la actual Congregación, se ha producido una precarización en las condiciones y oportunidades ofrecidas.

A esto se suma la información entregada en la visita respecto de que la actual administración no continuaría con el proyecto residencial, lo que obligaría a un nuevo traspaso, y por ende, nuevos cambios en la vida de los adolescentes. Esta situación genera una sensación de inestabilidad, incertidumbre y falta de priorización de sus derechos, quienes ven interrumpidos sus procesos y debilitados sus vínculos de referencia.

Si bien la percepción de abandono puede estar relacionada con la insuficiencia de recursos, no se trata de fenómenos idénticos. El sentimiento de desprotección se origina, principalmente, en la falta de compromiso y estabilidad institucional, mientras que la escasez de recursos refleja la precariedad material con que opera la residencia. Ambos factores, aunque diferenciables, se retroalimentan y refuerzan la vulnerabilidad de los adolescentes.

Esta situación contraviene obligaciones contempladas tanto en estándares internacionales como nacionales, por ejemplo, la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho de todo niño y adolescente al descanso, al esparcimiento, al juego y a actividades recreativas apropiadas a su edad, y exige que los Estados partes promuevan oportunidades equitativas para su ejercicio¹⁶. Asimismo, en el ámbito nacional, la Ley 21.430 sobre Garantías y Protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia establece que el Estado debe garantizar el desarrollo físico, mental, moral, espiritual, social y cultural de los niños, niñas y adolescentes hasta el máximo de los recursos disponibles. En consecuencia, la falta de inversión en recursos recreativos y el deterioro material persistente implican una falla en la obligación estatal de respetar, proteger y satisfacer derechos fundamentales de los adolescentes bajo cuidado institucional.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos, se recomienda:

16. Gestionar con el intersector el corto plazo, a través del Gobierno Local, Municipalidades, agentes comunitarios o privados, recursos y convenios que contribuyan a interrumpir la precarización de las actuales condiciones de vida de los adolescentes.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda:

¹⁶ 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 31.

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

17. Acompañar en el corto plazo a la Residencia, en la formulación de un proyecto de emergencia de infraestructura, a fin de subsanar las graves deficiencias observadas durante el proceso de visitas.
18. Garantizar en el mediano plazo, que el organismo colaborador mejore los estándares de atención y cuidado hacia los adolescentes, así como su continuidad, en tanto, el actual organismo colaborador señaló, que no continuará con la ejecución de la Residencia una vez terminado el convenio.

vi) Falta de capacitaciones y cuidado de equipos

Durante la visita se constató que la residencia no cuenta con un plan de capacitación para funcionarios donde se aborden de manera sistemática temáticas relevantes para la niñez y adolescencia. Según se comentó por parte de los/as funcionarios/as, las instancias de formación han estado orientadas principalmente a aspectos administrativos u operativos, dejando de lado áreas fundamentales como desarrollo infanto-adolescente, trauma, vulneraciones de derechos y estrategias de intervención especializada. La ausencia de un programa de formación continua limita la posibilidad de que los/as funcionarios/as adquieran, actualicen y profundicen los conocimientos y herramientas necesarios para responder adecuadamente a las complejas necesidades de los adolescentes, quienes se encuentran en etapas críticas de desarrollo y con trayectorias marcadas por graves vulneraciones de derechos.

A lo anterior se suma la inexistencia de instancias regulares de cuidado de equipo, ya sea mediante jornadas de cuidado de equipos, como prácticas de auto cuidado. Según lo informado por la Dirección de la residencia y en conversación con funcionarios/as, en la Residencia no han contado con espacios de este tipo, salvo la planificación de dos actividades anuales a nivel institucional. Esta insuficiencia resulta preocupante, pues el trabajo cotidiano con adolescentes en situación de alta vulnerabilidad genera un desgaste emocional significativo en los equipos. La falta de mecanismos permanentes de autocuidado y contención profesional no solo impacta negativamente en el bienestar de los trabajadores, sino que también repercute en la calidad del acompañamiento que reciben los adolescentes.

Cabe señalar que tanto la capacitación continua como el cuidado de los equipos constituyen condiciones básicas para el adecuado funcionamiento de una residencia de protección. La ausencia de estas instancias genera un círculo vicioso: profesionales que no cuentan con los conocimientos ni el apoyo necesarios enfrentan mayores dificultades en su labor diaria, lo que incrementa el desgaste, la frustración y la rotación del personal, lo que se ve incrementado aun mayormente cuando no existen los espacios ni instancias de cuidado de equipos ni autocuidados. Esto repercute directamente en la estabilidad y calidad del cuidado que reciben los adolescentes, quienes requieren adultos significativos con herramientas técnicas y emocionales suficientes para garantizar procesos de intervención consistentes y protectores.

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

Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño¹⁷ y las Directrices de Naciones Unidas¹⁸, 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. En tal sentido el Comité de los Derechos del Niño releva en su la Observación General N°20, sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia, que los Estados Partes 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”*.¹⁹

Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencia 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”*.²⁰ Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los adolescentes.

Por lo anterior, a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos, se recomienda:

19. Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral 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, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.
20. Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal de la Residencia. 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-, e incluir la participación activa 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.

A la Residencia Entre Ríos, se solicita:

¹⁷ 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.

¹⁸ 2010. Naciones Unidas. Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños

¹⁹ 2016. Naciones Unidas. Observación general núm. 20 Sobre la efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia. Punto 37, letra e). Página 11

²⁰ 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas para la modalidad de tipo residencial: Residencia de protección para mayores. Página 44.

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

21. En el corto plazo, remitir documento final que contenga el plan semestral de capacitación y formación continua dirigido a todo el personal de la Residencia, estableciendo fechas y/o proyecciones de ejecución.
22. En el corto plazo, remitir documento final que contenga el plan semestral de cuidado de equipos dirigido a todo el personal de la Residencia, estableciendo fechas y/o proyecciones de ejecución.

vii) **Desajuste del perfil de los adolescentes y modelo de atención**

En la Residencia, fue posible advertir una descoordinación estructural entre el modelo de residencia convenido (REM-PER) y el perfil de los adolescentes que actualmente alberga, configurándose en la práctica como una residencia exclusivamente para adolescentes, más que como espacio residencial destinado a niños y adolescentes entre 6 y 17 años. Esta transformación progresiva del perfil no ha sido acompañada de un ajuste en el modelo de atención, lo que ha generado una brecha significativa entre las necesidades reales de los adolescentes que allí residen y las capacidades institucionales disponibles para responderlas.

La conversión de una REM-PER en una residencia que hoy acoge únicamente adolescentes exige un nivel de especialización que no se ha implementado ni en la infraestructura ni en la formación del personal. Las particularidades de esta etapa del desarrollo —marcadas por mayores niveles de autonomía, complejidad conductual, consumo problemático de drogas y presencia de trastornos de salud mental— requieren intervenciones técnicas, acompañamiento terapéutico constante y una gestión institucional que asegure la contención y estabilidad de los jóvenes. A ello se suma que en la Residencia ha habido varios ingresos de adolescentes que cumplen sanciones judiciales, por lo que se encuentran en simultaneidad de atención, lo que exige necesariamente una coordinación efectiva con el Servicio de Reinserción Social Juvenil.

Este escenario ha generado tensiones significativas al interior de la residencia, puesto que el modelo vigente fue diseñado para una población más diversa en edad y con requerimientos distintos. En consecuencia, el personal no cuenta con las competencias técnicas, tampoco se cuenta con la infraestructura ni los recursos suficientes para abordar las exigencias propias del trabajo con adolescentes mayores, lo que compromete la capacidad institucional para garantizar un entorno seguro, protector y ajustado a sus necesidades específicas.

Desde una perspectiva normativa, esta situación se aparta de los principios establecidos en la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, que en su artículo 5° dispone que el Estado debe asegurar el máximo nivel de bienestar físico, mental, espiritual, moral y social posible para cada niño, niña o adolescente. Por otro lado, las Orientaciones Técnicas de las Residencias de Protección para Mayores establecen que estos dispositivos deben ofrecer un entorno de contención y cuidado efectivo mediante intervenciones especializadas, con equipos que incluyan profesionales del ámbito de la salud y

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

una adecuada coordinación con la red local. La falta de implementación de estas exigencias, especialmente en materias de salud mental, consumo problemático de drogas y atención diferenciada de adolescentes con sanciones judiciales, evidencia un incumplimiento de los estándares técnicos del programa y una brecha entre el modelo convenido y la realidad de funcionamiento, que afecta la calidad y pertinencia del cuidado brindado.

En el plano internacional, las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños establecen en su numeral 57 que la determinación de la modalidad de acogimiento más adecuada debe realizarse caso a caso, mediante una evaluación rigurosa y multidisciplinaria, a cargo de profesionales debidamente calificados y con la participación activa del niño o adolescente. Estas directrices también instan a los Estados a garantizar la formación y reconocimiento de los profesionales encargados de determinar y ejecutar las medidas de cuidado, de modo que cuenten con los recursos y competencias necesarios para responder al interés superior del niño.

En consecuencia, la falta de adecuación del modelo REM-PER a la realidad actual de la residencia, la carencia de personal especializado y la ausencia de una planificación institucional que considere las características y necesidades de los adolescentes residentes, constituyen deficiencias que se alejan de los estándares normativos nacionales e internacionales en materia de protección integral y cuidado alternativo. Resulta imperioso redefinir el carácter del programa y asignarle los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para garantizar un acompañamiento especializado, estable y conforme a los derechos y requerimientos propios de la etapa adolescente.

Por lo anterior, al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Regional, se recomienda

23. Garantizar, a mediano plazo, que todos los adolescentes reciban las prestaciones adecuadas a su edad y etapa vital, supervisando que la Residencia cuente con infraestructura, personal capacitado y programas de intervención acordes a su nivel de desarrollo.
24. En el corto plazo, fortalecer la coordinación interinstitucional con el Servicio de Reinserción Social Juvenil y SENDA, asegurando intervenciones conjuntas para adolescentes con sanciones judiciales o consumo problemático de drogas, y garantizando acompañamiento terapéutico especializado en salud mental.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Nacional, se recomienda

25. Revisar y redefinir, en el mediano plazo, el modelo residencial convenido para la Residencia Entre Ríos, evaluando su pertinencia como dispositivo REM-PER a la luz del perfil actual de los adolescentes, con el fin de determinar si corresponde su reconversión a residencia para mayores o la adecuación del programa vigente.

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

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes en el establecimiento, constitutivas de delito, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones y/o solicitudes precedentes.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

MJMF

Fecha de elaboración del informe: septiembre 2025