

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

**INFORME FINAL**  
**VISITA DE SEGUIMIENTO**

<b>Nombre del establecimiento:</b>	REM PER SHEKINAH
<b>Fecha de la visita:</b>	13 agosto 2025

**Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA .....	2
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
3.	ANTECEDENTES .....	3
4.	TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	5
5.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	6
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
7.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN .....	6
8.	SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....	8
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	11
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	13
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	23
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	24

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

### 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<sup>1</sup> – 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 4º y la letra f) del artículo 15º 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 4º, letra f)<sup>2</sup>, 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 Residencia REM PER SHEKINAH, ubicado en la Región de Tarapacá, el 13 de agosto de

---

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

<sup>2</sup> “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

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:	REM-PER SHEKINAH
Nombre de la institución a cargo:	Corporación PRODEL
Tipo de administración:	Delegada
Modalidad de intervención:	Cuidados Alternativos Residenciales
Población destinataria:	De 6 a 17 años, 11 meses y 29 días. Sexo Masculino
Director(a):	Ruby Leiva Gonzalez

### 3. ANTECEDENTES

La Defensoría de la Niñez en su rol de observadora de derechos de la infancia adolescencia ha desplegado distintas acciones en la región de Tarapacá para conocer la realidad de los niños, niñas y adolescentes al cuidado del Estado. De este manera en marzo de 2022 se realizó una visita a la entonces Residencia Teniente Merino, en tanto se tomó conocimiento de antecedentes que hacían mención a la existencia de importantes nudos críticos dentro de la misma, como **sobre población, frecuentes salidas no autorizadas, dificultades en el acceso a atenciones y tratamientos en salud mental y en consumo problemático de drogas, insuficiente dotación de personal y falencias en la gestión de la Residencia -especialmente en relación a niños y adolescentes migrantes-, escasa relación de los mismos con los curadores ad litem**, entre otros, todo lo cual fue constatado en la ejecución de la visita.

Una vez efectuada la visita, a partir de la información obtenida en ella, se realizó un **Informe Final sobre ésta<sup>3</sup>, en el que se incorporaron las fortalezas y nudos críticos observados**. En esa oportunidad, también se realizó una denuncia por apremios ilegítimos, maltrato relevante y trato

<sup>3</sup> <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/12/INFORME-FINAL-DE-VISITA-REM-PER-TENIENTE-MERINO-MARZO-2022.pdf>

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

degradante, y por omisión de denuncia por parte de la Residencia, respecto de hechos que habían sufrido niños y adolescentes por parte de funcionarios de Carabineros de Chile.

Posteriormente, en el marco de la Reunión de la Comisión Coordinadora de Protección de la Región de Tarapacá, realizada el 21 de julio de 2022, la Defensoría de la Niñez fue advertida de que **había 38 niños y adolescentes vigentes en la Residencia, de los cuales 30 eran migrantes, y no se estaba abordando de forma correcta sus ingresos, por el contrario, la sobre población significó que se desarrollaran situaciones irregulares y discriminatorias dentro y fuera de la misma.**

Desde su rol, la Defensoría de la Niñez citó a una reunión interinstitucional, convocando al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante SPE o Servicio de Protección Especializada) de la Región Tarapacá y al Programa Mi Abogado (en adelante PMA), en la que se trataron los siguientes asuntos:

**la sobre población de la Residencia teniente Merino; dificultades existentes por la heterogeneidad de las edades en residencias de protección; deficiente acceso a la información por parte de niños, niñas y adolescentes migrantes; entre otros nudos críticos de otras residencias de protección de la región.**

En de octubre de 2022, la Defensoría de la Niñez a través de su participación en la Mesa de Coordinación de Protección de la Región de Tarapacá, supo de una grave vulneración ocurrida en la Residencia que habría afectado, aparentemente a dos niños/adolescentes. No obstante, dicha situación no fue explicada en la instancia mencionada, no existiendo claridad sobre lo ocurrido y las medidas para abordarlo por parte de la Residencia y del Servicio de Protección Especializada Región Tarapacá. Debido a lo anterior, se informó que se daría **término anticipado del convenio con el Organismo Colaborador Acreditado “Fundación Niño y Patria”**.

Es por ello que la Defensoría de la Niñez le solicitó con urgencia a la Subsecretaría de la Niñez que se desarrollará una reunión interinstitucional con el Servicio de Protección Especializada Regional, Servicio de Protección Especializada Nacional y PMA, para abordar los nudos críticos alertados en las instancias anteriores. Las primeras tres reuniones fueron sostenidas los días 12, 18 y 25 de octubre de 2022.

Dado los antecedentes, con fecha 25 de octubre de 2022 se realiza visita reactiva a fin de conocer las actuales condiciones de la Residencia en comento. La cual se encontraba intervenida en la modalidad de “Administración Provisional”, Posteriormente, se realiza Informe final de visita <sup>4</sup>, emitido en el mes de febrero de 2023.

Dentro de las conclusiones de dicho informe se abordan condiciones necesarias para el cierre y posterior traspaso, esto último debido a que se señaló que la Residencia comenzaría a ser administrada por la Corporación PRODEL, lo que derivó en distintas recomendaciones, **emitida en oficio 229/2023, de fecha 28 de febrero de 2023, dirigido a la Residencia Shekinah, nombre**

---

<sup>4</sup> <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2023/03/INFORME-FINAL-DE-VISITA-RESIDENCIA-TENIENTE-MERINO-OCTUBRE-2022-2.pdf>

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

**con que en adelante se conoce a la Residencia, que opera en el mismo lugar de la cerrada Residencia teniente Merino.**

Esto último debido a que este nuevo colaborador fue infraccionado por el propio Servicio de protección especializada en OCT.022, por graves faltas en la ejecución de otras Residencias en la Región de Antofagasta.

Así, esta Residencia quedó en fase de seguimiento de nuestra Defensoría, monitoreada desde la Sede de Tarapacá, incorporándose en el Plan de visita planificada del año 2025, debida a distintas alertas del intersector y en especial, respecto de las conclusiones de la vista del comité para la prevención de la tortura (CPT), en su visita de julio del mes 2024, y en la publicación posterior de su informe de diciembre de 2024.<sup>5</sup>

Como se señaló la visita se programó para el 13 de agosto de 2025, en función de los antecedentes pre existentes, no obstante, con fecha 06.AGO.025, se tomó conocimiento del fallecimiento de un joven 21 años, de iniciales E.R.A, quien era usuario de la Residencia en tanto, cursaba estudios superiores.

En razón de este acontecimiento, se hizo efectiva la vista el día programado, resguardando el tono afectivo y la exposición a los cuales se encontraban tanto los niños y adolescentes, como el equipo de la Residencia.

### 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:

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
_x_Primera Visita	_planificada	_Presencial
_x_Visita de Seguimiento	_Reactiva	_Remota

<sup>5</sup> [https://mnpt.cl/wp-content/uploads/2025/02/Informe-ejecutivo\\_Rem-Shekinah-Iquique-1.pdf](https://mnpt.cl/wp-content/uploads/2025/02/Informe-ejecutivo_Rem-Shekinah-Iquique-1.pdf)

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

### 5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Augusto Concha, Trabajador Social, sede central.
Profesional 2:	Carola Fraczinet, Psicóloga, sede central
Profesional 3:	Daniela Valencia, Abogada, sede Tarapacá.

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó el 13 de agosto del presente año. Entre las 17.00 hrs y las 19.40 hrs, se visitó la residencia, partiendo por un pequeño recorrido por las áreas comunes, así como conversación con los adolescentes de manera voluntaria, además de entrevista con el equipo de funcionarios/as del turno nocturno. Fue posible observar además la rutina nocturna de la Residencia.

Finalmente, se realizó una entrevista en profundidad a la Directora del establecimiento, con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

Cabe indicar que, al momento de la visita, y según lo informado formalmente por el equipo directivo de la Residencia, había N° 45 adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales N° 27 estaban presentes, 7 con salida no autorizada, 8 en pre-egreso, 1 Unidad de Hospitalización de Corta Estadía, 2 en proceso de rehabilitación, en Concepción y Santiago Respectivamente. Cabe señalar que la modalidad, contempla 35 plazas.

Finalmente, el día 14 de agosto de 2025, se sostuvo una reunión con la Directora Regional de Tarapacá, del Servicio de Protección especializada, en donde se expusieron los principales hallazgos del proceso de visita, pudiendo visualizar acciones necesarias para su subsanación.

### 7. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

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

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

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

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN <sup>c</sup> DE LA DIMENSIÓN
1. 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.	<p>Esta dimensión presenta un <b>cumplimiento parcial</b>. Si bien la residencia cuenta con condiciones materiales que permiten cubrir las necesidades básicas de los adolescentes; se constató un deterioro generalizado de la infraestructura y del mobiliario, con espacios en desuso y vidrios rotos. El inmueble presenta condiciones no favorables, en su disposición espacial, El centro visitado presenta características estructurales, normativas y de funcionamiento que se asemejan más a un establecimiento de tipo <b>penitenciario</b> que a un <b>dispositivo de protección especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes</b>.</p> <p>Esta observación se sustenta en la presencia de restricción de movilidad, infraestructura cerrada, y una orientación institucional centrada en la contención más que en la promoción de derechos y procesos reparatorios. Presenta un entorno social de riesgos, inserto en una población con altos índices de consumo y prácticas delictuales.</p>
2. <b>Administración y gestión:</b> El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	<p>Este ítem presenta un <b>cumplimiento parcial</b>, la gestión institucional evidencia debilidades en la planificación, coordinación de cuidado de equipo. 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.</p>
3. <b>Intervención:</b> El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinaria 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.	<p>Se considera un <b>cumplimiento parcial</b> el, debido a que no se cuenta con planes de intervención que integren, enfoques trasversales y preparación para la vida independiente. El trabajo técnico se caracteriza por más por respuestas a las crisis de manera reactiva, sin mecanismos de seguimiento ni evaluación de procesos, lo que limita la eficacia del acompañamiento y el cumplimiento del objetivo protector del modelo.</p>
4. <b>Desarrollo Integral:</b> El establecimiento entrega y/o gestiona las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, protección y bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes,	<p>Dicha dimensión se considera <b>cumplida parcialmente</b>, considerando que los ítems de la alimentación y atención básica, las oportunidades de desarrollo educativo, recreativo y social son limitadas se encuentran cumplidos. Sin embargo, la falta de rutinas, la escasa vinculación con redes familiares y comunitarias, y la ausencia de actividades que fortalezcan la</p>

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

de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.

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. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Durante la vista realizada el año 2022, desde la Defensoría de la Niñez y en el posterior informe, se realizaron distintas recomendaciones para el traspaso e implementación hacia el nuevo colaborador, alertando tanto a la Corporación Prodel, al Servicio de Protección Especializada de Tarapacá, así como a la Residencia Shekinah, de condiciones necesarias para ejercer cuidado alternativo. De esta manera si bien, la metodología ocupada desde la Defensoría corresponde a la de primera visita a la Residencia Shekhiná, debido a que es un nuevo organismo colaborador, se propone en adelante el seguimiento de algunas de las recomendaciones emitidas, principalmente las que dicen relación con infraestructura, ya que la funciona en las mismas dependencias que la anterior, manteniendo los mismos problemas estructurales., antes detectados.

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

- Oficio N° 229, de fecha, 28.FEB.023, dirigido a la Residencia Shekinah.
- Oficio N° 227, de fecha, 28.FEB.023, dirigido a la Dirección Regional Servicio de Protección Especializada

Cabe señalar que, en el proceso de entrevista la directora, señaló no haber recepcionado el informe emitido y, por tanto, desconocería en las recomendaciones efectuadas, de igual manera, es posible dar cuenta del cumplimiento de algunas de las recomendaciones, ya que como se señaló, la Residencia se emplaza en la misma dependencia que la anterior, contando con la misma infraestructura, luego de dos años de ejecución.

Nudo crítico: <b>Malos tratos a niños, niñas y adolescentes y omisión de denuncia por parte de la Residencia</b>	
Recomendación / Solicitud	
	<p>Remitir, con urgencia, el plan de transición para la Residencia Shekinah, señalando responsables, plazos y etapas respectivas</p> <p>Supervisar, en el corto plazo, la implementación y cumplimiento del plan de transición de la Residencia<sup>12</sup>, realizando un seguimiento del mismo. Se solicita remitir verificadores del cumplimiento del plan.</p>

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

<b>Órgano destinatario</b>	Corporación PRODEL – SPE Región de Tarapacá
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N° 229-227</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	
<b>Observaciones</b>	
No fue posible tener a la vista un plan de traspaso o transición.	

<b>Nudo crítico:</b> <b>Ocurrencias de situaciones graves de violencia</b>	
<b>Recomendación / Solicitud</b>	<p>Incorporar, en el corto plazo, acciones destinadas a garantizar el derecho a la información, participación y construcción del sentido individual y colectivo dentro de la Residencia. Se solicita remitir los verificadores.</p> <p>Elaborar, en el corto plazo, en caso de que no exista, un protocolo de prevención y abordaje en la detección de situaciones de vulneraciones de derechos, y, protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes. Además, se sugiere que se elabore un Manual de convivencia de niños, niñas y adolescentes, incorporando la participación activa de las funcionarias(os), niños y adolescentes de la Residencia.</p>
<b>Órgano destinatario</b>	Corporación PRODEL – Residencia Shekina
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N° 229-227</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido parcialmente <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px 5px;"> </span>
<b>Observaciones</b>	
Los documentos enviados, por la Directora de la residencia Shekhina a esta Defensoría posterior a la visita del mes de agosto 2025, permitió la revisión de protocolos y manual de convivencia, generado con la participación de los adolescentes, no obstante, la dinámica relacional, observada, así como la trazabilidad, desprendida de las REX 155, dan cuenta de la presencia de graves elementos de violencia como forma validada de resolver conflicto, por lo cual, si bien la documentación existe administrativamente, no se ha interrumpido la ocurrencia del nudo critico señalado.	

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

<b>Nudo crítico:</b> <b>Inadecuado manejo de situaciones críticas</b>	
<b>Recomendación / Solicitud</b>	<p>Capacitar, en el corto plazo, a las(os) funcionarias(os) de la Residencia en la “Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje integral de Desajustes</p> <p>Coordinar, en el corto plazo, instancias para los niños y adolescentes, sean individuales y/o grupales, para explicar el proceso de abordaje de situaciones críticas que ocurrán en la Residencia, recogiendo y tomando en consideración sus inquietudes y propuestas.</p>
<b>Órgano destinatario</b>	Corporación PRODEL – Residencia Shekinah
<b>Tipo de seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N° 229-227</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No Cumplido 
<b>Observaciones</b>	
documentos enviados, enviados por la actual directora, se constata la implementación de dos capacitaciones durante el año 2024, en aplicación de REX 155 y Estrategias para ambientes seguros, no abordando los contenidos, ni acciones señaladas en las recomendaciones.	

<b>Nudo crítico:</b> <b>Inadecuada ubicación y condiciones de seguridad de la Residencia</b>	
<b>Recomendación / Solicitud</b>	<p>Evaluar, en el mediano plazo, la posibilidad de trasladar la Residencia a un inmueble que se encuentre ubicado en un sector con menos focos de riesgo (principalmente alejados de espacios destinados al consumo de drogas y alcohol, comisión de delitos, entre otros).</p> <p>Evaluar, en el mediano plazo, con la SEREMI regional de Bienes Nacionales la posibilidad de colocar a disposición de la Residencia Shekinah (exTeniente Merino), un inmueble que se encuentre ubicado en un sector con menos focos de riesgo. alejados de espacios destinados al consumo de drogas y alcohol, comisión de delitos, entre otros).</p> <p>Elaborar, en el corto plazo, un plan de mejoras en la infraestructura de la residencia, el que tenga por objeto acondicionar la misma, de manera que pueda ser adaptada a una residencia de protección que garantice un espacio seguro, íntimo y personal para cada niño</p>

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

	<p>y adolescente, incorporando espacios de áreas verdes, zonas de descanso y recreación.</p> <p>Rehabilitar, en el corto plazo, la sala de visitas para que los niños y adolescentes puedan tener un espacio adecuado para recibir a sus visitas.</p> <p>Elaborar, en el corto plazo, un plan de personalización de los espacios comunes y personales de la Residencia, el que tenga por objeto acondicionar el espacio de ésta con los intereses y gustos de los niños y adolescentes, garantizando el reconocimiento de su historia de vida y sentido de pertenencia de los mismos con la Residencia.</p>
Órgano destinatario	Corporación PRODEL – Residencia Shekinah
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio N° 229-227</li> <li>• Visita de seguimiento</li> </ul>
Nivel de cumplimiento	No Cumplido <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"> </span>
<b>Observaciones</b>	
La Residencia continua su funcionamiento en las mismas dependencias, observándose las mismas condiciones de riesgo en el entorno y deficiente infraestructura desde el proceso de vista anterior	

### 9. 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/Centro a su mantención y reforzamiento.

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

En primer lugar, se destaca la **buena disposición** que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante la visita, incluyendo a la Directora, educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria, quienes trataron al equipo visitante, con amabilidad. En especial frente al reciente fallecimiento de uno de los jóvenes de la Residencia.

#### ii. Compromiso del personal de la Residencia

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

Es fundamental destacar el gran compromiso de los(as) funcionarios(as) y su esfuerzo permanente, pese a enfrentar, en los últimos meses, diversas dificultades, al asumir la administración de una residencia que mantenía gravísimas problemáticas con el organismo colaborador anterior, y que habían afectado profundamente a los niños y adolescentes. En este sentido, se valora la **dedicación y compromiso con las labores que realizan diariamente con los niños y adolescentes, así como flexibilidad y adaptación** para abordar las contingencias que se han ido presentando en este crítico contexto de traspaso y cambio de organismo a cargo.

### iii. Vinculación con el medio

El organismo colaborador anterior, con apoyo del Servicio de Protección Especializado, postuló y adjudicó un proyecto del Gobierno Regional de Tarapacá por \$994.524.000, principalmente destinado a la mejora de infraestructura y equipamiento.<sup>7</sup> Aportes que se considerarán como parte de la solución a las observaciones que se levantan en este informe.

### iv. Tutores de referencia

La Residencia cuenta con tutores de referencia para cada niño y adolescente, los que han sido determinados conforme a la afinidad y vinculación natural que se ha construido entre el personal y los niños y adolescentes. Esto les permitiría tener figuras significativas en su vida cotidiana, con las cuales mantienen una relación más estrecha, siendo adultos de confianza que otorgan un cuidado y atención más estable y personalizado.

Al respecto, cabe agregar también que el organismo colaborador realizó un esfuerzo por mantener parte del personal de la Residencia anterior, de modo de dar mayor continuidad en los cuidados de los niños y adolescentes. Esto cobra especial relevancia atendiendo en que se releva que el proceso de traspaso entre el organismo previo y el actual, afectó significativamente a los niños y adolescentes, quienes re experimentaron nuevas sensaciones de “abandono” en sus vidas, por lo cual se ha requerido un trabajo permanente por parte del personal nuevo poder construir vínculos y confianza.

### v. Despeje de situaciones de pre ingreso

Durante el proceso de entrevista con la directora, fue posible constar el diseño y ejecución de una fase de despeje de situaciones proteccionales previa al ingreso. Según señala, existe una

---

<sup>7</sup> <https://diariolongino.cl/consejo-regional-destina-mas-de-994-millones-para-la-mejora-de-la-residencia-shekinah-en-iquique/>

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

funcionara dedicada al despeje de solicitudes de ingreso, principalmente asociados a casos de niños que ingresan al país por pasos fronterizos no habilitados sin compañía de adultos, para quienes se estima la necesidad de una residencia, frente a situaciones de desprotección.

Sobre este último, y en concordancia con su realidad territorial, este equipo realiza acciones de rápida reubicación, consiguiendo en el corto plazo, familia extensa para los niños y adolescentes, evitando la permanencia innecesaria en el contexto residencial y contribuyendo directamente a la disminución de sobrecupos.

### 10. 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

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

#### i. Deficiente infraestructura y equipamiento de la Residencia

Uno de los principales problemas de la Residencia es la deficiente infraestructura y equipamiento que afecta tanto a los niños, y adolescentes como al personal. La vivienda presenta problemas estructurales (diversos puntos ciegos, pisos, muros, techos en mal estado, entre otros) que requieren de urgente arreglo y remodelación. Asimismo, el mobiliario se encuentra

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

significativamente deteriorado y no existen áreas verdes adecuadas para la recreación y esparcimiento. Junto a lo anterior, los espacios no están adecuadamente utilizados y alguno de estos son extremadamente reducidos para su uso, como la oficina del equipo y psicosocial. Las habitaciones de los niños, y adolescentes, la mayoría son de piso de cerámica de las cuales se comparten entre 3 y 5. No hay espacios adecuados en tamaño y equipamiento para los procesos de intervención y visitas, y estudio. Al momento de la visita se encontraban instalándose piso flotante en algunas habitaciones y cambiando mobiliario.

A su vez, hay problemas en la mantención de la vivienda, presenta problemas en los baños y techos, hay puertas y vidrios en mal estado, basura y escombros en el patio, hay una bomba de agua fuera de funcionamiento que interviene el patio, filtraciones de agua en algunos lugares comunes, entre otros aspectos.

En términos de infraestructura, se releva el uso de rejas en algunas zonas de la residencia, que delimitan áreas donde trabaja el equipo administrativo o espacios de recreación, lo que contribuye a una visión estigmatizante e inadecuada del contexto residencial, especialmente porque guardan similitud con las comúnmente encontradas en centros de privación de libertad.

Esto último, se distancia del ideal de un entorno familiar y relacional. Ello produce una discontinuidad en la experiencia vital de los NNA, quienes resignifican su estancia en el lugar más como una forma de sanación o confinamiento que como un dispositivo de protección y restitución de derechos

Cabe señalar que estos problemas han estado presentes desde el organismo colaborador anterior, algunos han ido subsanado lentamente, y otros han permanecido el tiempo. No obstante, el organismo colaborador que está actualmente indicó que presentó un proyecto de al Gobierno Regional de Tarapacá, adjudicándose más de \$ 900.000.000 de pesos, para implementar grandes cambios en la residencia, a modo de efectuar las reformas que se requieren.

Con posterioridad a la visita, se solicitó dicho proyecto, con todas las actividades comprometidas. No obstante, no se acompañó el documento, desconociendo si se contemplaba el arreglo y/o cambio de mobiliario de las habitaciones y áreas comunes de la Residencia, ni tampoco la mejora sustantiva de los patios.

Al respecto, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante, Directrices), los niños, niñas y adolescentes deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y

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

seguridad<sup>8</sup> y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención<sup>9</sup>.

Es así que, las mismas Orientaciones Técnicas del modelo Residencial explicitan que se debe brindar a los niños, niñas y adolescentes “Calidad de vida” refiriendo para ello, “*la existencia y mantenimiento de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. Así también, como un funcionamiento cotidiano sustentado en el enfoque de derechos, es decir bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas*”<sup>10</sup>.

En este sentido, se debe garantizar que el inmueble cuente 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 los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus características y necesidades.

**Por lo anterior, se recomienda, a la Corporación PRODEL y a la Residencia Shekinah:**

1. **Incorporar, en el corto plazo, dentro del Proyecto adjudicado, la reparación y/o compra de mobiliario para las habitaciones y espacios comunes de la Residencia, incluyendo pisos, camas, colchones, cómodas, veladores, closets, sillas, mesa de comedor, entre otros.**
2. **Redistribuir, al mediano plazo, los espacios de la Residencia, habilitando nuevas habitaciones y salas que permitan descomprimir la cantidad de niños y adolescentes.**

### **ii).- Ubicación e infraestructura inapropiados para el desarrollo óptimo de niños y adolescentes.**

La ubicación de la residencia a lo largo de su funcionamiento ha traído distintas situaciones de conflicto con el entorno vecinal, ya que la relación con los habitantes de edificios y casas próximas ha estado caracterizada por situaciones de alto estrés emocional y violencia contra los

---

<sup>8</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

<sup>9</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

<sup>10</sup> <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/colaboradores/2022/OOTT/Orientaciones-T%C3%A9cnicas-REM-PER-MN.pdf>

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

niños y adolescentes, así como hacia el equipo residencial, generalmente dadas por protestas y agresiones verbales.

Según agrega la directora en entrevista, han disminuido los conflictos con la comunidad, no ha sido posible obtener una integración efectiva, las condiciones del entorno, impiden a su vez cumplir con los objetivos del modelo REM-PER en los términos que se plantean en los lineamientos técnicos, constituyéndose como un gran obstáculo en el debido desarrollo y bienestar de los niños y adolescentes que se encuentran viviendo en la residencia. En efecto, el sector posterior de la Residencia, colinda con un asentamiento urbano, (situación calle) vinculado a actividades delictivas y de consumo, lugar con el cual tendrían contacto los adolescentes cuando hacen abandono no autorizado de la Residencia. Lo que se evidencia en un momento de la entrevista con la directora durante el proceso de visita. Ésta es interrumpida por un adolescente, el cual vendría a comunicarle que otro adolescente habría “evadido”, situación a la que la directora no dio credibilidad, no aplicando protocolo o generando medidas; posteriormente esta situación fue confirmada por un funcionario, ratificando lo señalado por el adolescente.

El Comité de los Derechos del Niño ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia.<sup>11</sup> Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, “*contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general*”.<sup>12</sup>

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

3. Coordinar, en el corto plazo, con urgencia, un plan de seguridad junto a la Residencia, Carabineros de Chile, Programa Mi Abogado, Municipalidad de Iquique, entre otros actores, que contemple diversas medidas para garantizar la seguridad de las niñas, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos como teléfonos de urgencia, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

### iii).- Manejo situaciones críticas y ausencia de estrategias preventivas

---

<sup>11</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 g).

<sup>12</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 14

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

Durante la visita se pudo observar el desarrollo de una situación de agresión entre pares, contemplada y sin intervención por parte del equipo de cuidado residencial. En este sentido, lo que inicio como un juego, entre un adolescente y un niño, terminó en una escalada de violencia, hacia el niño de aparente menor edad, donde el equipo no alertó ni previno o interrumpió la expresión violenta, lo que evidencia que la intervención de los cuidadores fue insuficiente, tardía y/o ineficaz.

Así mismo, en contexto de consultas sobre la dinámicas relacionales presente en la residencia, se informó de la aplicación en los últimos seis meses de 49 REX 155, consistente principalmente situaciones violentas entre pares, algunas con graves consecuencias, transgresiones en la esfera de la sexualidad, y robos al interior de la residencia, con alto grado de intimidación, de pública connotación <sup>13</sup>, que da cuenta de la deficiencia en los proceso interventivos, por un lado no aborda e interrumpe situaciones de violencia, y por otro no impide la cronificación de conductas delictivas-transgresivas, este último punto, queda en evidencia, ya que tres de los cuatro adolescentes involucrados en el delito antes señalado, se encuentran en Internación provisoria, debido a la situación descrita al interior de la residencia, mientras esta última, estaba en completo funcionamiento y en ejercicio de sus deberes del cuidado alternativo, los cuales no proveyó.

Lo anterior redunda en la falta de capacitaciones en el equipo, para identificar, prevenir e interrumpir, la validación de la violencia como pauta relacional y el despliegue de una sexualidad transgresiva entre los adolescentes. Para ello, se hace necesario reconocer el lugar objetivo de los equipos de cuidado con los adolescentes, no confundiendo “cercanía” con “simetría”, que puede promover la creación de vínculos arbitrarios, generando posibles elementos de confusión, en como los adolescentes perciben los adultos con que se relacionan, desde los cuales su rol debe ser de respetuoso, formativo, ético y afectivo. Si bien, este se construye de manera personal debe ser siempre, predecible, seguro y transversal.

Así las cosas, un adolescente fue agredido por sus dichos sobre estas dinámicas, “Denunciando que: *“algunas educadoras mantendrían relaciones sexuales a cambio de drogas con los adolescentes”* si bien, los elementos de veracidad son solo testimoniales, debido a estos dichos, el adolescente fue gravemente golpeado y amenazado por sus pares, y ante una solicitud directa de su curaduría en función de su protección, el Tribunal de Familia de Iquique ordenó su salida del espacio, siendo trasladado a un hotel por falta de oferta residencial, quedando sin resguardo ni contexto interventivos, en donde es visitado por la residencia, pero permanece gran parte del tiempo solo sin supervisión, condición que en ningún caso es favorable, en razón de los complejos diagnósticos clínicos que acompañan la realidad del cuidado alternativo; a mayor complejidad el número mayor de aplicación de protocolo por desajuste emocional ofrecidos por la Residencia

---

<sup>13</sup> <https://radiopaulina.cl/2025/10/10/formalizan-a-cuatro-residentes-de-hogar-de-menores-en-iquique-por-robo-con-violencia/>

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

Shekinah, corresponde a la manifestación de ideas o actos suicidas. Al momento de la visita, el joven habría cumplido 18 años y se le buscaba un domicilio para iniciar su vida independiente.

Sobre esta materia específica, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas destacan la importancia de contar con capacitaciones respecto a herramientas de manejo y abordaje de situaciones críticas, indicando en su párrafo 115 que “Debería impartirse capacitación a todo el personal empleado por las agencias y los centros de acogida sobre cómo hacer frente a los comportamientos problemáticos, incluidas las técnicas de solución de conflictos y los medios para prevenir los actos de los niños que puedan causar daños a sí mismos o a terceros.”

**A la Residencia, se recomienda:**

4. Implementar, en el corto plazo, jornadas de capacitación y socialización de la norma técnica que rige el abordaje de situaciones críticas dentro de las residencias de protección y protocolos acción, con todos los funcionarios de la residencia, debiendo generarse los respectivos verificadores.
5. Generar, en el corto plazo, un flujo de reacción e intervención pre-establecido de respuesta frente a situaciones críticas para cada turno, acciones que permita cautelar los derechos de niños y adolescentes.

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

6. Proveer, de forma urgente, un acompañamiento técnico con el apoyo logístico requerido, para la realización e implementación de estrategias de prevención sobre “intervención en situaciones críticas y violentas” al equipo residencia pudiendo prevenir de esta manera la ocurrencia de delitos graves, con consecuencias vitales.

**iv).- Ausencia de enfoque transversales en especial el de interculturalidad y de su abordaje de situaciones particulares relativas a niños y adolescentes migrantes.**

La Residencia acoge a niños/as y adolescentes con características e identidades diversas, lo que es, por supuesto, previsto por las orientaciones técnicas que regulan la modalidad residencial sobre la que se desenvuelve su funcionamiento, estipulándose dentro de los enfoques transversales mínimos el de interculturalidad y que toma especial relevancia considerando la realidad geográfica y migratoria en la que se encuentra inserta.

Durante el curso de la visita, especialmente durante la realización de la entrevista institucional a la dirección, se pudo corroborar una evidente falta de este enfoque intercultural, no sólo respecto del desconocimiento sobre el alcance y significado de ello por parte del equipo residencial, sino

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

que, de forma práctica, se evidenció una falta de aplicación del protocolo de abordaje e intervención para niños y adolescentes migrantes, esto con especial consideración a que según el número señalado el 60% de los niños vigentes, son de nacionalidad extranjera.

A modo de ejemplo, la directora señala que algunos adolescentes durante el fin de semana preparan alimentos de acuerdo con su preferencia, cultura o país de origen, en este contexto la Residencia les provee de los ingredientes necesarios realizándose esta actividad. Si bien, esta acción contiene elementos de trabajo sobre interculturalidad, se constituye más bien como una buena práctica, más que en un lineamiento transversal diferenciado por niño y adolescente, pensado desde su plan de intervención individual.

**La Residencia, se recomienda:**

7. Implementar, en el mediano plazo un protocolo para el acompañamiento e intervención de niños y adolescentes, en especial en condición de migración por parte del equipo residencial a través de las distintas herramientas, incluyendo la creación de instrumentos, y lineamientos específicamente adaptados a la dinámica residencial, así como capacitaciones sobre la materia a los funcionarios de la residencia de forma transversal e instancias de sensibilización a los niños y adolescentes.
8. Asegurar en el mediano plazo, que los planes de intervención de los niños y adolescentes migrantes incluyan una evaluación específica sobre el duelo migratorio, considerando su intensidad, manifestaciones y recursos personales o familiares para afrontarlo. En función de ello establecer objetivos y acciones de acompañamiento individual y familiar, articulando apoyos externos especializados cuando sea necesario.
9. Generar, en el mediano plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, que permitan dotarles de herramientas para la aplicación de estos en el funcionamiento cotidiano de la Residencia y en el cuidado y la atención de los niños y adolescentes.
10. Incluir en el mediano plazo, de manera diferenciada, objetivos y actividades en los Planes de intervención individual, que den cuenta del proceso de intervención que considere los Enfoques Transversales, señalados en las orientaciones técnicas para modalidad de cuidado alternativo REM PER.

### vi).- Falta de instancias de cuidado de equipo

Respecto de las instancias de cuidado de equipo, en entrevista, a la directora señaló que durante el año 2024 se realizaron estas actividades, según agrega desde su llegada, ha generado distintas instancias, donde abordan de manera autogestionada las contingencias del equipo, la cual, si bien

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

se constituye en una buena práctica, no es técnicamente, una forma de cuidado para equipos de intervención de alta complejidad. La falta de dichas instancias se evidencia en la documentación ofrecida, donde se hace referencia de solo una instancia durante el año 2024.

En el caso particular de la Residencia existen variables a considerar a este respecto. El equipo no presenta rotación de personal, según comento la directora, desde su llegada se ha sostenido el equipo logrando estabilidad. Cabe señalar que, si bien señala un buen clima laboral, se evidencian efectos de grave de desgaste, frente una compleja dinámica relacional entre los adolescentes, lo que tiende a normalizar, invisibilizar o reducir la capacidad de alerta, para prever y reconocer conductas violentas y/o transgresivas en la esfera de la sexualidad, esto según el extenso número de Rex 155 actividades en el último periodo, y en especial atención, al impacto condiciones y circunstancia del deceso del joven antes individualizado, la que se encuentra en proceso de investigación.

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

Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencias REM-PER señalan que cada organismo colaborador debe asegurar “*políticas de cuidado de equipo que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren*”<sup>14</sup>. Esto es esencial considerando, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes.

**A la Corporación PRODEL, se recomienda:**

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

<sup>14</sup>

<https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-362-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIAS-DE-PROTECCIÓN-N- PARA-MAYORES.pdf>

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

A la Residencia Shekinah, se recomienda:

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

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

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

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

En este contexto, se vislumbra la necesidad de un protocolo respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y adolescentes, mediante las grabaciones de audio y video, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad. En este sentido, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes se realicen de manera adecuada, ni que aseguren el resguardo y protección de su derecho a la intimidad y privacidad, al respecto y a modo de referencia en materia de resguardo de imagen en especial de niñas, niños y adolescentes, nuestra legislación señala:

El artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que “la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”.<sup>15</sup> Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales<sup>16</sup>,

---

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

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

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

incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

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

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

### A la Residencia, se recomienda:

13. Elaborar e implementar, en el mediano plazo, un protocolo que regule de manera exhaustiva el uso de las cámaras de seguridad la Residencia. Este protocolo debe contemplar, al menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de las cámaras de seguridad y cómo se garantizarán los derechos de los niños y adolescentes; quiénes tendrán autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones; cómo se almacenarán las grabaciones y por cuánto tiempo.

De igual manera, qué medidas de seguridad se implementarán para evitar el acceso y el uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se podrán utilizar las grabaciones, y cómo se informará y solicitará el consentimiento a los niños y adolescentes, sus familias, los funcionarios y cualquier visita externa que pudiera aparecer en las grabaciones; y, finalmente, qué acciones se tomarán en caso de sospecha, denuncia o certeza de mal uso de las grabaciones. El contenido de este protocolo debe estar en estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos

### vii).- Crisis de provisión y falta de oferta específica para adolescencia temprana

---

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

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

La vista a la Residencia Shekinah se encuentra enmarcada en el Plan anual de visitas de la Defensoría de la niñez a la región de Tarapacá, en la cual también se contempló la visita a la RLP Iquique. De esta manera fue posible levantar adicionalmente la presencia de sobre cupos en las distintas ofertas Residenciales, tanto de administración directa como delgada.

Importa señalar que, esta oferta saturada presenta una principal falencia del tramo masculino para niños de 8 a 13 años de edad, esto último en tanto no existe una oferta residencial específica, lo que en parte contribuye a las largas permanencias en la RLP, ya que si bien, el modelo de cuidado REM-PER de la Residencia Shekinah, contempla la atención para niños desde los 6 años, en la práctica, su uso ha concentrado la prestación en adolescentes principalmente mayores, manteniendo solo tres niños bajo los 10 años, lo cual, como se describe a lo largo este informe, permite la práctica conductas inadecuadas y vivencias de vulneraciones de derechos.

Frente al panorama general de la región se solicitó por parte de la Defensoría de la niñez, una reunión a la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, en el cual se informó la apertura de una Residencia RFA AT “Playa Ligate” de administración directa del servicio, para el mes de noviembre de 2025, para cubrir la brecha de atención visualizada.

**Por tanto, a la Dirección Regional de Iquique del Servicio de Protección especializada, se solicita:**

- 14. Informar en el corto plazo, fecha de inicio del funcionamiento de la RFA AT “Playa Ligate”, así como sobre la cantidad total de cupos proyectados, el mecanismo de provisión de los cupos (si serán sólo trasladados internos o si incluirán nuevas derivaciones), los criterios técnicos y administrativos que orientarán la priorización o selección de ingresos al momento de completar los cupos, esto por ser la única residencia masculina que se abrirá para este tramo etario.**
- 15. Remitir en el mediano un plan de contingencia para el traslado y reubicación de los niños y adolescentes, en caso de catástrofes, en tanto la ubicación de la nueva Residencia se encontraría en Zona de riesgo de inundación.<sup>18</sup>**

## 11. 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.

---

<sup>18</sup>[https://www.google.com/maps/d/viewer?ll=-20.25151361593631%2C-70.13604114272334&z=18&mid=1k80J5l8m4\\_rayvSklyPIAWQSChO5PzE](https://www.google.com/maps/d/viewer?ll=-20.25151361593631%2C-70.13604114272334&z=18&mid=1k80J5l8m4_rayvSklyPIAWQSChO5PzE)

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

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

Con fecha 14 de agosto de 2025, se sostiene reunión con la dirección Regional del Servicio de Protección especializada, en donde en virtud con hallazgos levantados en las visitas realizadas, pudiendo levantar distintas alertas, así como tomar conocimiento de algunas acciones que se han desplegado por parte del servicio y que ser acompañadas desde la Coordinación Regional de Tarapacá de la Defensoría de la niñez.

**ACM**

Octubre, 2025