

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM PER Casa Walter Zielke
Fecha de la visita:	2 y 3 de diciembre de 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA.....	2
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
3.	ANTECEDENTES Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
5.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
6.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN.....	6
7.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	9
8.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	11
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	30
10.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	30

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 o Defensoría) 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 Internacional Sobre los Derechos Niño, los tratados internacionales ratificados por Chile y vigentes, y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

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

Entre las acciones principales del Mecanismo se encuentra la realización de visitas periódicas, sin previo aviso, a lugares en los que se encuentren niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. Estas, 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, registrar eventuales vulneraciones de derechos y hacer 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 da cuenta de la **visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la REM PER Casa Walter Zielke**, ubicada en la Región de Valparaíso, en el mes de diciembre de 2025. Para ello, se sistematizan las fortalezas observadas y los nudos críticos identificados; asimismo, se exponen las acciones desarrolladas para su abordaje y las recomendaciones dirigidas a los organismos responsables, con el objetivo de promover la mejora continua del

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruces, 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° literal 2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad "se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública" (II. b).

² "Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruces, 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 constituyen delito".

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

cuidado brindado a los adolescentes que habitan en el establecimiento visitado, en particular, y en el sistema de cuidados alternativos residenciales, en general, según corresponda.

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento	Residencia de Protección para Mayores con Programa Especializado de Intervención Residencial
Nombre del proyecto	REM PER Casa Walter Zielke
Nombre de la institución a cargo	Obispado de San Felipe de Aconcagua
Tipo de administración	Delegada en Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención	Centro proteccional de cuidados alternativos residenciales
Población destinataria	Adolescentes con edades entre 14 años y 17 años 11 meses 29 días, que han sufrido graves vulneraciones a sus derechos, debiendo ser separados de su medio familiar por orden judicial y que, por lo tanto, requieren de cuidado alternativo transitorio y especializado hasta la restitución de su derecho a vivir en familia.
Director	Fernando Aguilera Álvarez, interino/subrogante

3. ANTECEDENTES Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

El presente informe expone los resultados de la **Primera Visita** realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a la **REM PER Residencia Casa Walter Zielke**, efectuada los días **2 y 3 de diciembre de 2025**, de acuerdo con la metodología establecida en el Protocolo de Visitas del Mecanismo de Monitoreo e incorporada, de manera reactiva, en el Plan Anual de Visitas 2025.

La decisión de efectuar esta visita se fundamentó en la aplicación de la Guía para el Análisis de Riesgos por Alertas, instrumento integrante del Protocolo de Visitas, mediante el cual se valoran antecedentes sobre grave afectación de condiciones de vida y otros ejercicios de derechos de niños niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

En esta oportunidad, su aplicación arrojó un **riesgo de Nivel Alto**. Para dicha valoración, se consideraron los antecedentes facilitados por el Tribunal de Familia de San Felipe y el Programa Mi Abogado³ que, conforme a sus respectivos mandatos legales y a través de medios formales,

³ Por medio de la Mesa Técnica Interinstitucional de la Ilustre Corte de Apelaciones de Valparaíso, la recepción del último Informe de Visita Inspectiva del Tribunal de Familia de San Felipe, el desarrollo de reuniones bilaterales y el intercambio de correspondencia institucional.

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

informaron a la Defensoría de los Derechos de la Niñez su preocupación por las condiciones materiales del inmueble, la calidad de los cuidados, la calidad de las intervenciones, la ocurrencia de eventos de riesgo concreto, tales como la presencia de armas y participación de los adolescentes en delitos- y los riesgos asociados a ello, tanto para los propios adolescentes atendidos como para el equipo a su cargo y la comunidad. También se tuvo a la vista información para triangulación como incidencia de medidas y sanciones de justicia juvenil e información proveniente del análisis de medios locales.

En consecuencia, para poder observar lo antes señalado, la visita realizada tuvo las siguientes características:

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Primera Visita	<input type="checkbox"/> _Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La mencionada visita fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a	Carola Fraczinet Cristi, psicóloga, Sede Central
Profesional 2	Rosse Merie Muñoz Briones, abogada, Sede Valparaíso
Profesional 3	Paula Moreno Valenzuela, socióloga, Sede Valparaíso
Profesional 4	Verónica Vázquez García, psicóloga, Sede Central

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en cuatro etapas continuas, entre los días 2 y 3 de diciembre de 2025. El primer día, al ingreso del equipo visitador, previo a la aplicación de las metodologías del Mecanismo, se tomó conocimiento de que el Centro se encontraba bajo la dirección de la jefatura del área técnica del organismo colaborador, que ejercía en modalidad híbrida y dedicación parcial. El último titular se habría acogido a retiro posterior a período de licencia médica, por lo que no habrían contado con la cobertura del cargo desde el mes de abril del mismo año⁴. A pedido del equipo visitador, un profesional de la residencia solicitó telefónicamente el

⁴ Según el propio profesional aclaró, no le era posible desarrollar la función de director en jornada completa y presencial debido a que compartía labores de apoyo directivo con otra residencia de la misma institución y prestaba asistencia técnica a todos los programas de dicha dependencia. También informó que desconocía los motivos por los cuales el cargo permaneció vacante por tanto

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

apersonamiento del subrogante, quien tardó pocos minutos en llegar y colaboró como contraparte en todo lo requerido.

A lo largo de la visita se recopilaron verificadores de diversos procesos, entre ellos, la nómina completa de adolescentes y jóvenes vigentes registrados en el Sistema SIS, el Manual de Convivencia, los Procedimientos de Salud, el Protocolo de Salidas Autorizadas, el Manual de Emergencias (evacuación) y las fichas RUC de activación de procedimientos regulados por la REX 155 de los últimos 6 meses. También, fue posible hacer revisión de registros del funcionamiento de la residencia, individuales y de salud.

En cuanto al levantamiento de opinión, a lo largo de los recorridos, junto con la observación y el favorecimiento de conversaciones espontáneas, se fue ofreciendo la opción de contestar los instrumentos del Mecanismo, resultando la aplicación de 7 cuestionarios a trabajadores y 6 a adolescentes.

Según la información aportada al inicio de la visita y acorde a la nómina facilitada (obtenida del sistema SIS), la residencia contaba con 20 usuarios vigentes, dentro de los cuales 7 (6 adolescentes y un joven de 18 años) se encontraban presentes, es decir, que habían pernoctado la noche anterior en el inmueble principal, más 1 que se encontraba con salida no autorizada reciente; otros 2, que figuraban presentes, en una casa conocida como “El Anexo”, donde habitaban los jóvenes que cursaban estudios superiores en la ciudad de San Felipe⁵. Por último, se informó que 4 jóvenes se encontraban estudiando en la ciudad de Valparaíso y 1 en la ciudad de Temuco⁶, además de 5 en acercamiento familiar.

Durante el recorrido del inmueble principal, en **fase horario hábil**, la residencia contaba con la presencia del equipo técnico y los adolescentes que pernoctaban en el lugar, salvo 2 que se encontraban en sus jornadas escolares regulares y que llegaron durante la tarde. En esa oportunidad, se pudieron recorrer todas las instalaciones, interactuando de manera espontánea con los presentes, además de la revisión de sistemas de registro -libros y carpetas individuales y de salud- y documentos técnicos -protocolos e instructivos-, cruzando lo descrito, lo registrado y lo observado. El espacio contaba con habitaciones individuales, baños, oficinas para el equipo técnico, el equipo de trato directo y la encargada de salud, 2 patios interiores, cocina, comedor, living-comedor, biblioteca, bodega de alimentos, bodega de otros insumos y lavandería.

A continuación, se realizó la visita en **fase horario inhábil**, que incluyó la observación del traspaso de turno, cambios en la dinámica intraresidencial, así como salidas y retornos de 5 de los adolescentes.

tiempo, no obstante, hizo la aclaración de que existía un concurso en fase final, por medio del cual se esperaba contar con un director titular antes de dos meses, contados desde ese momento.

⁵ Al análisis de la información triangulada, se aclaró que uno de ellos se había trasladado a la vivienda de su pareja, en otra ciudad, y el otro, que efectivamente habitaba ahí, se encontraba recientemente egresado de su carrera, por lo que se proyectaba su pronto egreso del proyecto.

⁶ Al análisis de la información triangulada, se aclaró que este joven sería prontamente egresado pues se había detectado que su continuidad de estudios no era efectiva y había presentado un involucramiento delictivo en su condición de adulto.

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

Al día siguiente, acogiendo una oferta del director subrogante, el equipo visitador inició la segunda **fase de horario hábil** con el recorrido de un inmueble que se encontraba en trámites de comodato -que, a esa fecha, permanecía administrado por la Delegación Presidencial Provincial- para ser utilizado, en fecha por definir, como nuevo espacio residencial. La gestión se atribuía a la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en apoyo, dada la urgencia de contar con un lugar que permitiera dar continuidad con el nuevo código adjudicado, en continuidad de los cuidados.

El lugar, que provenía de ser utilizado como albergue de personas adultas en situación de calle, se encontraba desocupado. Contaba con 3 habitaciones amplias, cocina, baños, bodega y patio. Según las proyecciones que fue describiendo el director subrogante, contaba con capacidad suficiente para los requerimientos de camas de los adolescentes que actualmente habitaban el inmueble principal, siempre y cuando se optara por camarotes y se construirían muebles fijos y seguros para el resguardo de sus efectos personales. El inmueble no tenía espacios para ser destinados a comedor, sala de estar ni para el desarrollo de deberes escolares, así como las dependencias para la implementación simultánea de enfermería, sala de educadores y oficina de profesionales no eran suficientes para la instalación de los escritorios requeridos.

Ante las consultas del equipo visitador, respecto del impacto estimado por la inminente pérdida de las habitaciones individuales y espacios colectivos para la vida comunitaria y familiar, el profesional -a propósito de lo que él y su propio equipo relevaban como recursos para el sentido de pertenencia, resolución de conflictos y control conductual- señaló que sería un foco a atender por constituirse en factores de riesgo ambientales. En cuanto a otros elementos de riesgo en el inmueble, aseguró que serían resueltos previo a la llegada de los adolescentes, tales como muros de adobe en mal estado y cercos perimetrales fracturados, fierros asomados desde el suelo del patio, imposibilidad de observar la entrada principal desde donde quedaría ubicadas las oficinas, claraboyas en las habitaciones sin cierre al exterior, ventanas de las habitaciones que daban a la vía pública y otros elementos de ese tenor.

Luego, se realizó un recorrido por la casa Anexo de jóvenes ubicada a pocas cuadras del inmueble principal. El lugar contaba con cocina, patio, una pequeña sala de estar con comedor y dos habitaciones disponibles para uso de 2 o 3 jóvenes estudiantes.

Finalmente, se retornó por última vez al inmueble principal, donde se terminó de observar la rutina, se aplicó la Ficha Institucional y se realizó una primera retroalimentación de los hallazgos identificados.

6. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del Mecanismo, la función de visitas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo el 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, por su parte, dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del

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

estándar general. Lo anterior, permite conocer el grado en que cada establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas.

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

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN ⁷ DE LA DIMENSION
<p>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 con las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Cumplimiento parcial La Residencia Casa Walter Zielke presenta como condición favorable el que todos los adolescentes que pernoctan cuentan con habitación individual, lo que favorece la intimidad, el descanso, la autorregulación conductual y el sentido de pertenencia, aspecto altamente valorado por residentes y trabajadores. Sin embargo, esta fortaleza coexiste con un deterioro significativo de la infraestructura del inmueble, evidenciado en muros dañados, pintura descascarada, mobiliario en mal estado, cables eléctricos expuestos y señalética de emergencia deficiente, además de acumulación de objetos en desuso en la principal salida de evacuación. También, se observaron condiciones insuficientes de higiene en algunos espacios -incluida la cocina- y debilidades en la mantención general. En conjunto, estas condiciones afectan la calidad del entorno residencial y limitan el cumplimiento de estándares adecuados de seguridad, higiene y habitabilidad digna.</p>
<p>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.</p>	<p>Cumplimiento parcial Se identificaron debilidades relevantes en la conducción institucional y en los mecanismos de gestión del establecimiento. La ausencia de un director titular y la baja presencia del subrogante han impactado en la coherencia organizacional y en la articulación entre los distintos estamentos</p>

⁷ Los Niveles de Cumplimiento en los que se basa esta clasificación son 6, a saber: **Cumplimiento Total**, condiciones que satisfacen completamente el indicador; **Cumplimiento Parcial Sustancial**, condiciones que cumplen gran parte de lo esperado y requieren mejoras menores; **Cumplimiento Parcial**, cumplimiento mínimo de condiciones que requieren mejoras urgentes; **Incumplimiento**, las condiciones no cumplen el indicador y se necesitan mejoras inmediatas, **No se observa**, se usa cuando no hay evidencia para evaluar las condiciones de la dimensión y **No Aplica** para situaciones en que el indicador no corresponde al contexto o la definición del establecimiento.

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

	<p>del equipo, generándose tensiones entre profesionales y educadores de trato directo respecto de la distribución de responsabilidades y del apoyo técnico disponible. Asimismo, se observaron deficiencias en los sistemas de registro, coordinación y seguimiento institucional, con libros de turno incompletos, ausencia de actas de reuniones y escasa formalización de acuerdos. Estas condiciones dificultan la continuidad de cuidados y la planificación integrada del trabajo. No obstante, el equipo mantiene algunas prácticas de convivencia cotidiana con los adolescentes - como compartir en instancias de alimentación- que constituyen un recurso relacional relevante para la vida residencial.</p>
<p>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 acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Cumplimiento Parcial Durante la visita se constataron debilidades en la estructuración técnica de los procesos de intervención. Las carpetas individuales evidencian desorden documental, instrumentos vencidos e información incompleta o desactualizada, lo que compromete la trazabilidad de los procesos. Asimismo, no se observaron procedimientos sistemáticos de acogida inicial. En la práctica, las intervenciones cotidianas se sustentan principalmente en el vínculo adulto/adolescente; con escasa integración de problemas de salud mental, permanencia en calle y la conducta infraccional.</p>
<p>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.</p>	<p>Cumplimiento parcial La residencia mantiene algunas prácticas valoradas positivamente por estar orientadas a la convivencia cotidiana, particularmente el uso de instancias compartidas de alimentación como espacios de conversación y promoción de la resolución no violenta de conflictos. Asimismo, persiste una tradición institucional de apoyo a la educación formal. Sin embargo, se evidencia un debilitamiento significativo en la estructuración de</p>

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

	<p>las rutinas diarias y en los mecanismos de supervisión adulta, especialmente respecto de adolescentes que no asisten al sistema educativo. En estos casos, las jornadas presentan horarios irregulares de sueño y salidas frecuentes sin supervisión ni registro sistemático. A ello se suma la ausencia de estrategias consistentes para el desarrollo de habilidades para la vida autónoma en adolescentes próximos al egreso y debilidades en el seguimiento de jóvenes que continúan estudios fuera de la ciudad. Estas condiciones limitan la capacidad del dispositivo para promover trayectorias de desarrollo integral sostenidas.</p>
--	---

7. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas por el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los adolescentes y jóvenes e instar a la REM PER Casa Walter Zielke a su mantención y reforzamiento⁸.

i) Condiciones de acogida no expulsivas

La residencia opera bajo un principio de certeza e incondicionalidad en la acogida, recibiendo a los adolescentes en ella, con independencia del horario y las condiciones en que regresen.

Esta práctica constituye una fortaleza rescatada por los adolescentes consultados, diferenciándose, así, de las historias vitales que los llevaron a ser separados de sus familias, toda vez que se evitan mecanismos de exclusión o expulsión y se asegura la continuidad del cuidado institucional que, a su juicio, sería razón principal para no realizar salidas no autorizadas superiores a lapsos de horas. Visto de este modo, sería coherente con el deber de resguardo y reparación de daño vincular que se espera del proyecto⁹.

ii) Habitaciones de uso individual

⁸ Cabe advertir que algunas de las fortalezas que aquí se describen presentan aspectos que también serán trabajados en los nudos críticos del próximo acápite de este informe.

⁹ Es relevante aclarar que, en el siguiente acápite, se realiza una lectura de este mismo dato, pero desde la perspectiva de los cuidados adultos, en vistas a la necesidad de que se busque un equilibrio entre la incondicionalidad de la pertenencia y el deber de cuidado.

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

Todos los adolescentes que permanecen pernoctando en la residencia cuentan con una habitación individual dentro del inmueble, lo que favorece el resguardo de su intimidad, descanso, promoción del sentido de pertenencia y respeto por la individualidad.

Tanto los trabajadores del equipo como los adolescentes subrayan una alta valoración de esta condición habitacional, por medio de relatos asociados a que ello favorecería el descanso de los adolescentes que se mantienen en educación formal y que ejecutan una rutina normalizada con hitos horarios muy distintos a los que cursan sus pares residenciales; también, habría sido frecuentemente utilizado como recurso para la regulación conductual, del tipo “rincón de calma”, cuando se inician escaldadas de interacción violenta entre ellos o con los adultos a su cargo.

Cabe destacar que el último informe de visita judicial que se tiene a la vista, recomienda una profundización de esta condición de espacios individuales, sugiriendo¹⁰ que se autorice a la instalación de un sistema de cierre con llave las habitaciones para resguardar las pertenencias e integridad de los adolescentes.

iii) Educación formal como estrategia de movilidad social

La historia de la residencia la ubica como un centro que ofreció, por décadas, a los adolescentes del territorio provincial de San Felipe, oportunidades para que los jóvenes en situaciones vulnerables pudieran desarrollar un proyecto vital interdependiente y prosocial, garantizando el acceso a la educación formal y promoviendo que esta fuera utilizada como principal herramienta para la movilidad social y la reparación de la relación con el sistema normativo.

Durante la visita de la Defensoría, se pudo observar apoyo del equipo técnico al desarrollo de actividades escolares de adolescentes que mantienen continuidad en sus estudios, en diversas modalidades, lo que contribuye a sostener trayectorias educativas en aquellos casos en que persiste vinculación con el sistema escolar.

Complementariamente, se constató que el centro dispone de un espacio con libreros destinado a cumplir con la función de biblioteca, facilitando el acceso a materiales educativos y culturales. Del mismo modo, los adolescentes que concurren al sistema tradicional de educación mantenían en sus habitaciones espacios apropiados para la realización de sus deberes escolares.

¹⁰ Es relevante aclarar que esto se extrae del informe de la visita inspectiva del Tribunal de Familia, considerando que la sede judicial, con esto, reforzó su alta valoración de la existencia de habitaciones individuales. Por su parte, la Defensoría de la Niñez no acostumbra a recomendar que las habitaciones se cierren de esta forma y, cuando se ha observado ello -como centros que ha optado por instalar chapas de cierre interior para reforzar el uso privado de baños-, se ha recomendado que exista algún sistema de llave maestra que asegure el rápido acceso de los adultos a cargo para conservar el control conductual del espacio y en consideración a su rápido abordaje, en caso de sospecha de alguna práctica autolítica, suicida u otra de riesgo.

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

iv) Promoción de espacios de convivencia y resolución no violenta de conflictos

Un factor común de los relatos que se recogieron durante la visita, fue la alta valoración que el equipo le asignaba al uso del vínculo en la convivencia cotidiana como herramienta interventiva.

Un buen ejemplo de ello es que la mayoría del equipo procura compartir con los adolescentes en los hitos de alimentación de su rutina, lo que fue observado por el equipo visitador en horarios de almuerzo, once y cena. En dichas oportunidades, los adultos instaban a los adolescentes a normalizar el encuentro cotidiano y a conversar acerca de temas de interés común, en los que todos participaban, teniendo los adultos el rol de distribuir los turnos para hablar y regular formas adecuadas de interacción.

Esta promoción de espacios predecibles -para el compartir colectivo entre quienes se encuentran presentes, adultos y adolescentes-, fueron descritos por el equipo como ocasiones en que se desarrollan conversaciones informales de amplio espectro, desde decisiones de proyecto vital hasta conflictos de convivencia, resultándoles notoriamente más significativos que las intervenciones individuales.

Mención especial merece la observación directa de instancias en que se incentivó, en dichos espacios, una orientación hacia la resolución no violenta de conflictos, constituyéndose en oportunidad para la promoción de una convivencia respetuosa y la prevención de dinámicas coercitivas.

8. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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 a la REM PER Walter Zielke, se insta al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a ofrecer supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter que tiene el centro y las responsabilidades y atribuciones que le corresponden, en función de ello.

i) Débil gobernanza de la residencia

A través de relatos obtenidos a lo extenso del recorrido hecho al inmueble y de la revisión de los registros que estuvieron disponibles, se recogieron múltiples reclamos cruzados respecto de la intensidad, calidad y alcance de las funciones desempeñadas por los estamentos. Mientras algunos profesionales imputaban a los educadores de trato directo la laxitud observada en la estructuración de la vida cotidiana, desde estos se cuestionaba la escasa disponibilidad de tiempo efectivo destinado por los profesionales a la intervención individual y familiar, percibiéndose como una sobrecarga operativa sin suficiente respaldo técnico.

La ausencia de un director titular y la falta de presencia cotidiana del subrogante también fueron señaladas de manera reiterada como factores que impactaban negativamente en la coherencia organizacional del equipo. Esta situación se traducía en la coexistencia de procesos que avanzaban de forma paralela y desarticulada en las áreas psicosocial, de salud, educativa y familiar, sin evidenciarse instancias sistemáticas de coordinación. La fragmentación en la toma de decisiones y en la implementación de acciones, dificultaban la construcción de una línea interventiva común y sostenida (aspectos que, en lo particular, serán tratados con mayor profundidad en los nudos siguientes). Estas dificultades eran mayoritariamente atribuidas a la ausencia de un liderazgo efectivo, que diera sentido colectivo a los esfuerzos individuales, espacio simbólico que habría quedado vacante con el acogimiento a retiro del director histórico de la residencia, en el mes de marzo de 2025.

La mencionada dificultad de articulación para el cumplimiento de la función, también se detectó en la revisión de los registros formales de la residencia -bitácoras o libros de turnos y de reuniones-, por cuyo medio fue posible constatar debilidades significativas en materia de coordinación interestamental. Así, se observó que carecían de uniformidad narrativa que permitiera un control, menos aún, dar seguimiento comprensivo a los acontecimientos cotidianos. En general, consignaban, en ocasiones, hitos regulares y, en otras, situaciones excepcionales, bajo un formato descriptivo y sin antecedentes suficientes que facilitaran la continuidad de cuidados en la transición entre turnos. Tampoco se contaba con registros unificados de ingreso de personas externas, ni con actas formales de reuniones, entrevistas o acuerdos. El libro de actas presentaba hojas faltantes y, pese a declararse la realización mensual de asambleas interestamentarias, no se tuvo a la vista actas posteriores a diciembre de 2024.

Las condiciones descritas atentan contra lo establecido en el **artículo 3 párrafo 3** de la **Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño**, donde se señala que las instituciones

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

responsables del cuidado de los niños, niñas y adolescentes deberán cumplir “las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”. De esta forma se entiende que cuando el Estado asume el cuidado de niños, niñas o adolescentes privados de su medio familiar, tiene el deber reforzado de organización y supervisión institucional, condición que se incumple cuando la Residencia Casa Walter Zielke opera por largo tiempo bajo una conducción institucional débil, sin liderazgo efectivo ni registros sistemáticos, comprometiendo el deber reforzado de garantía que recae sobre el Estado en contextos de cuidado residencial.

Cuando estas situaciones impactan en la continuidad de cuidados, la coherencia interventiva, y el clima organizacional, se compromete la factibilidad de asegurar el mandato previsto en la **Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia** que consagra, en la legislación nacional, la forma en que se hará efectivo el deber del Estado de asegurar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, asumiendo como principios rectores el interés superior, la coordinación intersectorial, así como la responsabilidad de los órganos administrativos en la adopción de medidas oportunas y eficaces para garantizarlos.

Por su parte, las deficiencias en los sistemas de registros formales impiden el ejercicio de las obligaciones mandatadas por la **Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, comprometiendo la debida supervisión, la trazabilidad de las decisiones y la rendición de cuentas, desde cuyo prisma se entiende que las debilidades constatadas -en estructuras de liderazgo, mecanismos de acompañamiento efectivo, clima laboral y registros - se apartan de los estándares reglamentarios relativos a gestión documental, continuidad de cuidados y control institucional.

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

1. En el **mediano plazo**, utilizar sus instrumentos y facultades legales para promover que el organismo colaborador provea a la residencia de un director titular y cumpla con la gestión documental y el registro acorde a lo requerido para asegurar la continuidad de los cuidados de los adolescentes que atiende y la trazabilidad de los procesos interventivos.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua**, se le recomienda:

2. En el **corto plazo**, asegurar la provisión de un/a director/a titular -con presencia regular en el inmueble principal y periódica en los inmuebles anexos- para estabilizar la gobernanza de la Residencia y el cumplimiento de funciones de los/as trabajadores/as a su cargo, acorde a las normas administrativas y técnicas que rigen el modelo ejecutado.
3. En el **mediano plazo**, fortalecer el clima organizacional del equipo de la Residencia, con base en un diagnóstico formalizado, que permita identificar las acciones requeridas para

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

mejorar la efectividad de los esfuerzos individuales en la acción colectiva, con ejecución coherente de funciones y responsabilidades.

4. En el **mediano plazo**, fortalecer el sistema de registros de la Residencia que abarque, a lo menos, una revisión frecuente y estrecha de la bitácora -o su equivalente en libro diario-, con contenidos mínimos que favorezcan la continuidad de los cuidados y el adecuado registro de ingresos de externos; un libro de actas de reuniones con asistencia, contenidos tratados y acuerdos; registros individuales de salud y registros individuales de incidencia e intervención.

ii) Rutina desconectada de objetivos interventivos

A partir del relato de trabajadores, adolescentes y jóvenes que conversaron con el equipo visitador durante la visita y/o contestaron los cuestionarios respectivos, se pudo recoger que la trayectoria histórica de la Residencia Casa Walter Zielke, contaba con un funcionamiento estructurado, durante años, sobre una lógica organizacional centrada prioritariamente en la educación formal. Las rutinas diarias -alimentación, sueño, aseo y recreación- se articulaban subordinadas a dicho eje, configurando una cultura institucional orientada a sostener proyectos educativos como vía de movilidad social y desarrollo personal. En ese marco, a través de este dispositivo, la protección estatal se desplegaba bajo una dinámica semejante a la de un internado estudiantil -perro con cuidado personal proteccional-, con expectativas de continuidad hacia estudios superiores y con una organización cotidiana acorde.

Sin embargo, de la lectura de registros disponibles, lo observado en la visita y los relatos recogidos, se estima un progresivo debilitamiento de esta estructura, traducida en la pérdida de control y estabilidad de las rutinas, elemento que constituye un indicador central del funcionamiento actual del dispositivo.

El origen de este deterioro fue consistentemente ligado, por los trabajadores y el director subrogante, a un distanciamiento entre la cultura organizacional del organismo colaborador acreditado (OCA) y los particulares requerimientos de cuidado de los adolescentes actualmente atendidos. Según referencias del propio equipo, el modelo previo, basado en la adhesión voluntaria a un proyecto vital de carácter prosocial -con la educación como eje articulador-, no respondería, de manera suficiente, a las necesidades actuales de los adolescentes atendidos, que requieren mayores niveles de acompañamiento, orientación, supervisión y contención adulta.

En una primera aproximación, el equipo visitador constató una vida cotidiana afectada por dificultades para el control sostenido de la dinámica intrarresidencial. Si bien -en el apartado anterior- se hizo un reconocimiento al impacto positivo de la cultura no expulsiva de la residencia y a la disponibilidad a usar espacios de convivencia común como instancia de modelamiento reflexivo y de resolución no violenta de conflicto, visto desde el deber de cuidado de los adultos hacia ellos, un desequilibrio de este factor, llevado al extremo, termina arrojando un insuficiente seguimiento cotidiano a la situación y localización particular de algunos adolescentes,

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

naturalizándose el desconocimiento de su paradero y que no se encuentren todos participando en actividades propias de su etapa del ciclo vital, sin que ello active dispositivos alternativos que saturen las necesidades de estructuración del tiempo. En la práctica, para los adolescentes que no asistían regularmente a educación formal, los únicos hitos cotidianos comunes y verificables se asociaban a los horarios de alimentación, operando como referencias básicas de presencia, a lo que se sumaba, ocasionalmente, la coordinación para asistir a citas médicas o con otros programas. En este punto, una cultura reparadora de vínculos de confianza con el mundo adulto, basada en la confianza, puede desvirtuarse en una forma sutil de abandono.

Un análisis más detenido permitió identificar la coexistencia de dos tipos de rutinas diferenciadas. Por una parte, la de aquellos adolescentes que se mantenían insertos en el sistema escolar formal, quienes desarrollaban una rutina matutina estructurada -levantarse temprano, asearse, desayunar y asistir al establecimiento educacional, donde almorzaban-; retornando, en la tarde, para tomar onces, cenar y permanecer gran parte del tiempo en sus habitaciones, con escasa interacción con el resto de los residentes y adultos presentes, salvo los mencionados hitos de alimentación y cuando pudieran requerir de apoyo en el desarrollo de deberes escolares. Por otra parte, los adolescentes que no asistían a la escuela adherían a una dinámica caracterizada por horarios de despertar cercanos al mediodía, realización tardía de rutinas de higiene, con períodos de reposo intermitente interrumpidos por su participación en almuerzos colectivos y salidas grupales a la vía pública, durante la tarde y noche. Su presencia en la calle, no siempre era debidamente registrada ni supervisada, produciéndose el regreso para pernoctar en un rango horario que oscilaba entre las 23:00 y la 01:00 horas.

Resultó evidente, para el equipo visitador, que ambas modalidades de organización cotidiana compartían un rasgo estructural: se sostenían en la voluntad autónoma de los adolescentes, sin que mediara un control adulto sistemático ni orientado a garantizar su seguridad, monitorear sus estados emocionales o acompañar sus procesos, salvo hitos excepcionales como concurrir a horas médicas o participar de otros programas especializados. Esta situación reduce significativamente la función protectora que debe cumplir el dispositivo residencial, afectando la previsibilidad y resguardo de la vida cotidiana. La alta flexibilidad y difusividad de las rutinas, sumada a la vivencia solitaria del tiempo, dificulta la generación de hábitos acordes a la adolescencia, con estructuración significativa de las jornadas y cumplimiento de la función formativa.

Visto desde el ámbito de la planificación y estructuración de la intervención cotidiana, se tomó conocimiento de esfuerzos aislados por parte del equipo para generar actividades orientadas a organizar la rutina de los adolescentes residentes y a ofrecer alternativas para un uso protegido del tiempo libre. No obstante, dichas iniciativas carecían de continuidad y tendían a extinguirse tempranamente, ya sea por dificultades en el manejo grupal o por la ausencia de diagnósticos actualizados respecto de los intereses, motivaciones y necesidades específicas del grupo atendido.

También, se tomó conocimiento de eventos de alta complejidad, ocurridos en la ausencia de cuidado cotidiano estrecho o a consecuencia de que los adultos a cargo no estarían siendo

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

visualizados por los adolescentes, consistentemente, como agentes validados para el control conductual. A modo de ejemplo, cabe mencionar el hallazgo de armas blancas y de fuego en las habitaciones de algunos adolescentes, así como su aparición en medios locales de comunicación por supuestas participaciones en delitos contra las personas y la propiedad; así como situaciones de conflictos relacionales de alto monto violento, en la propia residencia, que habrían puesto en riesgo la integridad de los presentes en ella, adultos y adolescentes.

Lo descrito trasgrede lo previsto en el **artículo 5** de la **Convención Internacional Sobre los Derechos Niño**, donde se señala el deber de “impartirle, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza [sus] derechos reconocidos”, lo que no ocurre cuando un adolescente es tratado con un nivel de autonomía correspondiente a un adulto. Esta situación se ve aún más agravada cuando se interpreta en conjunto con el **artículo 20** del mismo instrumento, relativo al derecho a protección especial y asistencia del Estado cuando el niño, niña o adolescente se ve en privación de su medio familiar pues, en las condiciones descritas, la vivencia de habitar en una residencia proteccional podría terminar sumando experiencias de soledad y abandono, promoviendo que se normalice la ausencia de adultos que atiendan su formación y cuidados cotidianos.

Por otra parte, la misma Convención, en su **artículo 19 párrafo 1** señala de manera expresa que se deben adoptar las medidas necesarias “para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”, agregando en su **párrafo 2** que “deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención”, incluyendo el abordaje de la reducción de impacto o daño.

Ahora bien, dada la gravedad de la exposición a violencia que estarían vivenciando los adolescentes que habitan la Residencia Casa Walter Zielke, ya sea en su interior como en su permanencia en calle, es pertinente analizarla desde lo expresado por el **Comité de Derechos del Niño** por medio de su **Observación General N° 13 sobre el Derecho del Niño a No Ser Objeto de Ninguna Forma de Violencia (2011)** -por cuyo medio desarrolla una interpretación en profundidad del **artículo 19** antes citado-, exponiendo en su **artículo 72, letra g)** un listado de 22 situaciones que identifica, de antemano, como *Niños en situaciones de vulnerabilidad potencial*, no siendo casual que esta enumeración de colectivos remarcados para su especial protección sean encabezados por quienes permanecen bajo el cuidado del Estado, en los siguientes términos: “Los grupos de niños que pueden verse expuestos a la violencia son, entre otros, los siguientes: los niños que no viven con sus padres biológicos sino en diversas modalidades de cuidados alternativos; (...)”. De esta forma, advierte a los Estados que cuando ejercen custodia sobre un niño, niña o adolescente, son prestadores y garantes de un sujeto en especial condición vulnerable frente a la violencia, instalando la expectativa de que esta se anticipe y prevenga.

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

Ello, sería incompatible con acoger a adolescentes en un dispositivo de cuidados alternativos en que la permisividad estructural pudiera comprometer el deber estatal de organizar un entorno protector para dar garantía reforzada de ser protegido frente a la violencia, pues esta era previsible. por medio de su individualización en un estándar internacional explícito.

A nivel legal, el armonía con la normativa internacional, ello vulnera lo establecido en la **Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**, ya que una rutina sostenida fuertemente en la voluntad autónoma del adolescente, sin suficiente estructuración formativa ni acompañamiento acorde a la evolución de sus facultades, compromete su desarrollo integral y la exigencia de idoneidad de la medida de protección que lo ha puesto en ese lugar.

A una conclusión similar se puede allegar analizando los hallazgos de la visita desde la **Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, pues establece que el referido Servicio debe garantizar que las prestaciones sean especializadas y orientadas a la restitución del ejercicio pleno de derechos. Visto de ese modo, si la vida cotidiana no se encuentra estructurada en coherencia con la etapa del curso de vida en la que se encuentran los adolescentes atendidos, la medida residencial pierde su carácter especializado y puede transformarse en una mera provisión de alojamiento y alimentación, desnaturalizando su finalidad proteccional y reparatoria.

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

5. En el **mediano plazo**, monitorear que los procesos desplegados por la Residencia ofrezcan a los adolescentes una dinámica intra-residencial con altos niveles de acompañamiento, orientación, supervisión y contención adulta, con actividades apropiadas a sus intereses y las normas técnicas del modelo ejecutado.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua**, se le recomienda:

6. En el **corto plazo**, fortalecer la rutina cotidiana de los adolescentes, tendiente a normalizarla acorde a lo esperado para su etapa del ciclo vital y a un levantamiento de intereses y necesidades de los adolescentes atendidos.
7. En el **corto plazo**, fortalecer la supervisión adulta en el curso cotidiano de actividades que desarrollan los adolescentes atendidos por la Residencia, al menos, por medio de un mayor control de entradas y salidas y una mayor oferta de actividades acompañadas por adultos.
8. En el **mediano plazo**, formar al equipo de la Residencia en protocolos institucionales para la prevención y manejo de situaciones de violencia en la interacción entre y con adolescentes, incluyendo la detección temprana de dinámicas de riesgo intra-residencial.
9. En el **mediano plazo**, implementar en la Residencia un plan formal de estructuración de la vida cotidiana que incluya rutinas claras -de alimentación, higiene del sueño, higiene personal y participación de actividades-, predecibles, con supervisión sistemática y contenido formativo y recreativo.

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

iii) Insuficiente desarrollo de procesos técnicos de intervención

En línea con lo anterior, el equipo visitador encontró escasos respaldos relativos a la participación de los adolescentes en la construcción y evaluación de sus planes de intervención y, en su reemplazo, se identificaron discursos sustentados en impresiones adultas que podrían limitar la pertinencia, proporcionalidad y sostenibilidad de las acciones implementadas, afectando la garantía de participación efectiva.

Respecto de la calidad de la gestión de casos, se constató que los planes de intervención presentaban un carácter estandarizado y centrado en el cumplimiento formal de tareas. Las carpetas individuales se encontraban desordenadas, con información incompleta, a veces incluso errónea y desactualizada. Se encontraron instrumentos vencidos, documentación ubicada en archivadores incorrectos, comprometiendo los resultados y la trazabilidad técnica.

Esta situación, reconocida por el equipo técnico como un nudo que se encontraban abordando, se atribuía a la alta demanda que recaía sobre el equipo técnico el manejo cotidiano de los adolescentes, en especial desde que el liderazgo de la Residencia se encontraba vacante, consumiendo sus jornadas en labores que les impedían dedicarle mayor tiempo a las labores técnico-administrativas.

A modo de ejemplo, durante la visita no fue posible acreditar la aplicación de instancias estructuradas de contención inicial a un adolescente que había sido ingresado a la residencia la noche anterior -tras ser separado compulsivamente de su familia-. No se observó que alguien lo estuviera acompañando, ni aplicando tamizajes o metodologías alternativas de levantamiento de indicadores críticos para realizar un plan de acompañamiento específico. La ausencia de tales procedimientos compromete garantías básicas como la atención oportuna, la protección reforzada frente a situaciones de vulnerabilidad y la adopción de medidas individualizadas proporcionales a la situación vivida.

En relación con el soporte institucional de la intervención, se tomó conocimiento de acciones desplegadas, tanto por el Obispado de San Felipe de Aconcagua como por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, para modelar y nivelar el funcionamiento de la Residencia, del tipo supervisión técnica intensiva, apoyo mediante los dispositivos de asesoría, acceso a oportunidades de formación, entre otros.

No obstante, al ser consultados los propios trabajadores sobre esto, los apoyos del nivel central del organismo colaborador eran percibidos como insuficientes para la orientación y toma de decisiones. En lo relativo al acompañamiento intensivo provisto por la Dirección Regional del Servicio, era percibido por el equipo como una instancia desarticulada de la realidad operativa de la Residencia. Esta percepción pudo estar a la base de una baja apropiación de lineamientos técnicos de protección integral, comprometiendo la estandarización de buenas prácticas y la debida diligencia institucional, según lo que es exigible en contextos de cuidado alternativo. Lamentablemente, el equipo visitador no se pudo construir una opinión propia sobre la

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

pertinencia de estas instancias, toda vez que los registros de reuniones que se facilitaron durante la visita no permitían obtener la frecuencia de estos encuentros ni los contenidos tratados.

Desde la perspectiva de los estándares internacionales, es de utilidad apoyarse en la derivación analítica que ofrece la **Observación General N° 14 sobre el Derecho del Niño a que su Interés Superior sea una Consideración Primordial (2013)**, cuyo objetivo es operacionalizar dicho principio definiéndolo, en su **párrafo 1**, como “el artículo 3, párrafo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño otorga al niño el derecho a que se considere y tenga en cuenta de manera primordial su interés superior en todas las medidas o decisiones que le afecten”. Para ello, en su **párrafo 6**, desagrega el interés superior del niño en “un concepto triple” -haciendo referencia a que su naturaleza sería, a la vez, de derecho sustantivo, de principio jurídico interpretativo fundamental y de norma de procedimiento-. Particularmente, su *naturaleza procedimental*, tratada en el **literal c)**, implica que siempre se deberá dar cuenta de cómo se ha respetado este derecho en las decisiones que se tomen a su respecto “es decir, qué se ha considerado que atendía al interés superior del niño, en qué criterios se ha basado la decisión y cómo se han ponderado los intereses del niño frente a otras consideraciones”. Desde esa perspectiva, los hallazgos de la visita relativos a planes de intervención estandarizados y expedientes desactualizados representarían un incumplimiento de este principio, toda vez que las decisiones que se toman respecto de los adolescentes atendidos, durante su permanencia en la residencia, al no encontrarse plasmadas suficientemente en sus expedientes, no han permitido acreditar que están siendo fundamentadas en las circunstancias concretas de cada uno.

A mayor abundamiento, toda vez que el sistema de registros de las carpetas individuales se encuentra expresamente normado por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, los hallazgos del equipo visitador también podría estar comprometiendo el Interés Superior de Niño en el estándar de ajuste de la intervención al cumplimiento de lo descrito en el **párrafo 3** del mismo **artículo 3** de la **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño**, donde se subraya la importancia de seguir “las normas establecidas por las autoridades competentes”.

En esto, nos orientan las **Directrices de Naciones Unidas Sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (2010)** que permiten establecer una conexión directa entre la protección especial y reforzada a la que tienen derecho los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado alternativo residencial y la exigencia de un diseño interventivo dirigido a la restitución de derechos, con planes de atención individuales, diseños participativos y trazabilidad. Entre sus disposiciones, se desprende que toda acción que se desarrolle respecto de una medida de cuidado alternativo debe “basarse en una evaluación, planificación y revisión rigurosas, por medio de estructuras y mecanismos establecidos, y realizarse caso por caso” (**directriz 57**), los informes que de ello emanen “deberían utilizarse como herramientas esenciales para las decisiones de planificación” (**directriz 59**) y los planes que guían la intervención “debería[n] especificar claramente, entre otras cosas, los objetivos del acogimiento y las medidas para conseguirlos”(directriz 63).

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

De esta forma, del análisis integrado de las normas citadas, el estándar es que las instituciones a cargo del cuidado y protección de niños, niñas y adolescentes deben cumplir con acciones de restitución de derechos planificadas de manera individualizada, fundada, actualizada, trazable y documentada, evaluable y supervisable. En caso contrario, la ausencia de estos elementos no constituye una mera debilidad administrativa, sino que afecta la garantía de protección especializada.

En el ámbito de la legislación nacional, la **Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia** reconoce, en su **artículo 7** que “todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que en la toma de decisiones sobre cuestiones que le afecten se considere primordialmente su interés superior” ligándolo, en su **literal b)**, a la consideración de “la opinión que el niño, niña o adolescente exprese”. Ello no supone que deba imponerse exclusivamente su voluntad, pero sí exige, al menos, una escucha sistemática ante la toma de decisiones sobre su proceso interventivo. Esta garantía se ve desvirtuada cuando no se registra su opinión manifiesta ni las intervenciones se actualizan con la periodicidad necesaria, respondiendo a la contingencia, toda vez que resultan invisibles los espacios de escucha y se obstaculiza que el niño, niña o adolescente se viva a sí mismo como protagonista de su propio proceso.

Del mismo modo, la **Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** establece que las prestaciones de protección especializada deben orientarse a la restitución de derechos vulnerados y establece obligaciones institucionales que requieren de sistemas de registro y seguimiento adecuados. Visto a nivel operativo, se subentiende que existe una obligación del ejecutor de los proyectos de protección especializada relativa a proveer los datos necesarios para el seguimiento de las prestaciones y la toma de decisiones adecuadas respecto de cada caso particular.

Así, cuando no hay evaluación inicial estructurada, no existen metas evaluables, ni se puede reconstruir la trayectoria interventiva, se compromete la exigencia legal de especialización y orientación restitutiva, donde planes de intervención estandarizados, dificultan la visualización de los resultados y la evolución de las opiniones de los adolescentes. Por dicho motivo, la ley demanda que tales decisiones se sustenten en una evaluación individual debidamente fundada, justificada y documentada. Así, la intervención especializada es la respuesta a la profunda diferencia que existe entre la mera provisión de alojamiento y alimentación y una medida que, junto con ofrecer condiciones adecuadas de vida, adquiere sentido de dignidad y restitución de derechos, en el momento en que se acompaña de acciones organizadas e individualizadas.

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

10. En el **mediano plazo**, implementar un proceso técnico de revisión de la gestión de todos los casos de la Residencia, orientado a verificar y acompañar la correcta elaboración, ejecución y seguimiento de todos los planes de intervención individual, sustentada en diagnósticos

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

actualizados, objetivos y metas evaluables, restitución progresiva de derechos y participación efectiva de los adolescentes titulares del proceso.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua**, se le recomienda que:

11. En el **mediano plazo**, asegurar la calidad técnica de los planes de intervención que ejecuta la Residencia, acorde a los objetivos que busca la medida de ingreso y permanencia en el sistema residencial.
12. En el **mediano plazo**, implementar protocolos formalizados de acogida y evaluación inicial para adolescentes que ingresan a la Residencia, dejando aclarados los alcances de esos antecedentes en el diagnóstico en el que se funde su plan de intervención.

iv) **Insuficiente intervención con adolescentes en simultaneidad por conductas infraccionales**

Como ya se ha dicho, la visita evidenció dificultades para establecer rutinas dirigidas por adultos. Esto fue tratado por el equipo de la Residencia -indistintamente de si se trataba de educadores o profesionales- como elementos cardinales a la hora de comprender la adhesión de una parte de los adolescentes atendidos a dinámicas de exploración delictiva y/o agudización de patologías duales.

En el ámbito de la intervención especializada en simultaneidad -entre requerimientos de protección especializada y conducta infractora-, se advierte una escasa problematización de los procesos de construcción y consolidación de identidad delictiva. Las intervenciones no evidencian dispositivos reflexivos sistemáticos orientados a abordar la significación subjetiva de la conducta infractora, los factores de riesgo asociados ni la problematización crítica de trayectorias previas.

Esta omisión limita la posibilidad de incidir en procesos de desistimiento, al no integrar estrategias específicas que favorezcan la resignificación de la experiencia infraccional y proteccional, así como la promoción de proyectos de vida alternativos.

En cuanto a los fundamentos conceptuales que orientan la práctica, se observó en el discurso adulto la prevalencia de explicaciones centradas en supuestas limitaciones intrínsecas de los propios adolescentes, descritos como carentes de un “perfil apropiado” para la residencia. Este enfoque se acompañaba de un lenguaje sancionador y determinista, que enfatizaba la cronicidad de características psicológicas y atribuía inmodificabilidad de condicionantes sociales.

Durante la visita, fueron los propios adolescentes quienes manifestaron -en tono de jactancia- haber aparecido en medios de comunicación locales por la comisión de delitos contra la propiedad y las personas, así como haber sido sorprendidos portando armas al interior de la residencia.

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

Por su parte, tanto educadores de trato directo como profesionales del equipo técnico señalaron su convicción de que algunas salidas vespertinas y nocturnas realizadas por adolescentes desescolarizados se vinculaban a dinámicas de alta permanencia en calle, asociadas al consumo de drogas y a la comisión de ilícitos para su financiamiento. De sus relatos se desprendería la percepción de estar frente a un fenómeno en expansión, tanto por la frecuencia como por el número de adolescentes involucrados, junto con una vivencia de insuficiencia institucional para abordar adecuadamente esta problemática.

Cabe señalar que, al ser consultados de manera directa, el equipo de profesionales de la residencia hizo referencia a coordinaciones -en lo relativo a horarios y lugar en que se realizan las prestaciones- con dispositivos de justicia juvenil, con quienes compartían usuarios en simultaneidad de atención, no obstante, y en consistencia con los registros disponibles en las carpetas de los adolescentes, la comisión delictiva y las causas a la base de ellas eran tratadas como desajustes conductuales mas no como aspectos a trabajar desde la autonomía progresiva y la construcción de identidad, en el trabajo de la residencia. Así, al resultarles ajenas las prácticas que se desarrollaban durante sus salidas de la residencia, se desprendería del proceso la relación que pudiera haber existido entre sus trayectorias de desprotección y el consumo de drogas o alcohol, conductas delictivas exploratorias, permanencia en calle, sobreexposición a riesgos e insuficiente desarrollo de conductas de autocuidado, o solo eran definidas como inabordables.

Esto adquiere relevancia dado que, desde la perspectiva del curso de vida, tanto los objetivos de reinserción social como los de reparación de daño no pueden alcanzarse si se omite el reconocimiento de los recursos y potencialidades propias de la adolescencia -como la plasticidad evolutiva, la capacidad de resignificación y de deconstrucción de trayectorias iatrogénicas-, pues ello debilita la expectativa de logro, reduce la agencia juvenil y tensiona el mandato institucional de protección integral, restitución de derechos y promoción del máximo potencial de desarrollo, en línea con lo señalado en el **artículo 29, literal d)**, de la **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño**, donde se afirma que el derecho a la educación -sin distinción de si se trata de su formato formal o informal- debe dirigirse a “asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena”.

Por su parte, la legislación nacional, por medio de la **Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**, reconoce el derecho al desarrollo integral y a la promoción de sus capacidades en desarrollo, contrario a una perspectiva determinista de su futura condición adulta, traduciéndose en los dos cuerpos legales que confluyen en el fenómeno descrito, a saber, la **Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** y la **Ley N° 21.527 que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil**.

Más aun, de manera muy particular, la mencionada **Ley N° 21.430** en su **artículo 51** señala expresamente que “aquellos o aquellas que infrinjan la ley, sean o no imputables penalmente, tienen derecho a recibir protección especializada por polivictimización; derecho a su recuperación física y psicológica, y a la plena integración social y educativa”, mientras que en su **artículo 21**

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

declara como principio rector la intersectorialidad, mandatando a las instituciones aludidas a actuar “de manera organizada y coordinada, en sus ámbitos de competencia y actividades, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”.

En respuesta a ello, surge el **Protocolo para la Gestión de Casos en Simultaneidad de Atención de Adolescentes en Reinserción Social Juvenil y Protección Especializada (2025)** (en adelante: Protocolo de Gestión de Casos en Simultaneidad), instrumento elaborado conjuntamente por ambos servicios, por cuyo medio la política pública establece, por un lado, que “si bien sus funciones específicas difieren, sus intervenciones pueden y deben articularse de forma complementaria, en beneficio de los procesos integrales de la población atendida”, marcando sentido de urgencia al asumir que “muchos de los casos ingresados a reinserción social juvenil presentan trayectorias marcadas por múltiples vulneraciones, razón por la cual registran también en su historia ingresos a programas de protección especializada”. Así, la política pública adhiere a un enfoque que permite comprender al adolescente desde una perspectiva integral, considerando su trayectoria vital y la coexistencia de múltiples necesidades interventivas. Mientras, releva la necesidad de fortalecer la complementariedad de las intervenciones simultáneas, atendido que la fragmentación histórica entre los dispositivos de protección y justicia juvenil ha dificultado la coherencia y continuidad de las intervenciones dirigidas a adolescentes con trayectorias de alta complejidad, conformando dinámicas complejas y acumulativas, en las que la vulneración de derechos y la comisión de delitos aparecen frecuentemente interrelacionadas.

Para tales efectos, establece la gestión de casos como estrategia metodológica para favorecer la coordinación entre los distintos dispositivos intervinientes, mediante el intercambio sistemático de información relevante, la planificación conjunta de acciones y la evaluación periódica de los avances del proceso interventivo, con el apoyo y monitoreo permanente de las Direcciones Regionales de ambos Servicios.

A la luz de estos elementos, la lectura conjunta del marco normativo e institucional permite sostener que la intervención proteccional residencial dirigida a adolescentes que, además, presentan conductas infraccionales, debiera integrar estrategias específicas orientadas a abordarlas y que ello será en coordinación con los dispositivos especializados de reinserción social juvenil cuando el adolescente se encuentre sometido a medida o sanción penal. Ello supone promover procesos que favorezcan en los adolescentes la reflexión sobre las trayectorias de vida, la resignificación de experiencias previas y la construcción progresiva de proyectos de vida alternativos, en coherencia con el enfoque de derechos y con el reconocimiento de las capacidades evolutivas propias de la adolescencia.

En consecuencia, si el Estado tiene conocimiento de que un adolescente bajo su cuidado podría estar involucrándose en dinámicas delictivas u otras de alto riesgo, le corresponde, en virtud de su deber de protección, adoptar medidas orientadas a evitar que dichas conductas escalen en su trayectoria vital o se cristalicen como parte de su identidad. En caso contrario, se debilitan los objetivos proteccionales de su permanencia en un dispositivo de cuidados alternativos.

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

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

13. En el **corto plazo**, fortalecer el acompañamiento técnico del equipo de la Residencia en casos de simultaneidad, por medio de su participación en reuniones de gestión de casos y verificación de la materialización de acuerdos en los planes de intervención y registros, para asegurar el modelamiento del equipo al estándar técnico que se desprende del Protocolo de Simultaneidad.

Al **Programa Mi Abogado de la Región de Valparaíso** se le recomienda:

14. En el **corto plazo**, tomar las medidas legales necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de los estándares definidos por la normativa vigente respecto del resguardo de la imagen e identidad de los adolescentes de la Residencia en medios de comunicación y redes sociales.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua**, se le recomienda que:

15. En el **corto plazo**, fortalecer la supervisión y modelamiento adulto de las actividades que desarrollan los adolescentes atendidos por la Residencia para la gestión de situaciones de riesgo, la detección temprana, prevención y postvención de eventos críticos o con potencial de escalada violenta.
16. En el **corto plazo**, capacitar al equipo en técnicas para abordar conductas exploratorias infraccionales y trayectorias vitales en simultaneidad protección/infracción, con perspectiva socioeducativa no estigmatizante y promotora del desarrollo de capacidades, desde su rol de cuidados alternativos residenciales en sustitución del rol familiar de garante.

v) Insuficiente intervención con adolescentes en transición a la adultez

En relación con la preparación para la vida autónoma, se observa una cotidianeidad desprovista de actividades formativas orientadas al desarrollo de competencias para la vida interdependiente, particularmente relevantes en adolescentes próximos a alcanzar la mayoría de edad ya sea que proyecten estudios superiores fuera de la ciudad o no proyecten continuidad educativa en estudios superiores, pudiendo egresar prontamente del sistema residencial.

Respecto de ellos, no se identifican instancias sistemáticas de fortalecimiento de habilidades vinculadas a la gestión doméstica, administración de finanzas personales, empleabilidad, acceso a redes comunitarias, para devenir en un ejercicio responsable y progresivo de su autonomía.

En cuanto a los jóvenes que, a la fecha de la visita, se encontraban cursando estudios superiores fuera de la ciudad, se reconstruyeron antecedentes que permiten concluir un insuficiente acompañamiento remoto. Se tomó conocimiento de un joven que estudiaba en la Región de La

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

Araucanía y que llevaba al menos dos años sin retornar a San Felipe durante los periodos estivales, ni recibir visitas de seguimiento por parte del equipo. Por otra parte, respecto de aquellos a quienes se financiaba residencia en la ciudad de Valparaíso para continuar estudios superiores, resultó evidente que no disponían de un espacio habitacional en caso de optar por retornar a la residencia durante las vacaciones de verano, además de evidenciarse una débil estrategia de seguimiento y continuidad de la vinculación, así como la ausencia de dispositivos flexibles que permitan mantener un sentido de pertenencia y el soporte interventivo durante la transición formativa.

La falta de mecanismos estructurados de monitoreo, acompañamiento y planificación de retornos temporales, limita la contención en contextos de desplazamiento territorial y el sostén relacional en etapas críticas, los que podrían constituirse en formas de abandono, aun cuando la ley les garantiza seguir siendo considerados usuarios del proyecto.

A la luz de ello, los antecedentes observados evidencian brechas por insuficientes actividades orientadas al desarrollo de habilidades para la vida interdependiente, débil planificación del egreso y escasa articulación de apoyos posteriores, comprometiendo la sostenibilidad de los avances alcanzados.

Por ello, los estándares internacionales de derechos humanos han establecido que los sistemas de cuidado alternativo deben contemplar procesos graduales y planificados de transición a la vida adulta.

En las **Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (2010)**, bajo el título Asistencia Para la Reinserción Social, se establece lo esperado para la proyección del egreso del sistema de cuidados alternativos. En la **directriz 131**, se aborda como un objetivo interventivo transversal, en los siguientes términos: “Durante todo el período de acogida, dichas agencias y centros 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”; lo que se debiese ajustar a las condiciones particulares de cada niño, niña o adolescente, teniendo en consideración, al menos, las variables enumeradas en la **directriz 132**, a saber “el género, la edad, el grado de madurez y las circunstancias particulares”. De esta forma, se espera que aquellos que egresan de una residencia proteccional se encuentren preparados para la vida interdependiente. Ello comprende el desarrollo de habilidades prácticas para las tareas cotidianas, apoyo para la continuidad educativa o inserción laboral y la generación de redes que permitan sostener los procesos de autonomía fuera del sistema residencial. Para esto, la transición no debe producirse de manera abrupta, sino mediante procesos progresivos y acompañados.

Por su parte, el **Observación General N° 20 sobre la Efectividad de los Derechos del Niño Durante la Adolescencia (2016)**, destaca que las políticas dirigidas a adolescentes deben reconocer las características evolutivas propias de esta etapa del ciclo vital, promoviendo oportunidades para el desarrollo de habilidades, participación social y autonomía progresiva. En

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

ese marco, los Estados deben prestar especial atención a adolescentes en situación de vulnerabilidad, entre ellos quienes cursan desde sistemas de cuidado alternativo hacia la vida adulta, garantizando apoyos que faciliten dicha transición, así como la promoción de “entornos que reconozcan el valor intrínseco de la adolescencia y adoptar medidas que ayuden a los adolescentes a progresar, explorar sus nuevas identidades [...] y transitar satisfactoriamente el camino hacia la edad adulta”.

En consonancia con ello, la **Observación General N° 13 sobre el Derecho del Niño a No Ser Objeto de Ninguna Forma de Violencia (2011)**, en su **párrafo 44**, señala como prioridad “ayudar al niño a prepararse para la vida cotidiana, adquirir conocimientos y participar en la sociedad, y mejorar las capacidades de los cuidadores y profesionales que trabajan con niños”. Así, emplaza al Estado y a la sociedad civil a promover “la crianza positiva del niño y combatir las actitudes y prácticas sociales negativas que toleran o fomentan la violencia” y a “capacitarle para la vida cotidiana, de modo que pueda protegerse a sí mismo y conjurar determinados riesgos [...], establecer una relación positiva con sus compañeros y combatir las intimidaciones”.

En el plano nacional, la **Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia** establece que las medidas de protección deben orientarse al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, considerando su etapa evolutiva y promoviendo progresivamente sus competencias. En particular, decreta la creación de un sistema de garantías, que consagra el principio de autonomía progresiva y obliga a los órganos del Estado a generar condiciones para que los niños, niñas y adolescentes desarrollen capacidades que les permitan ejercer sus derechos de manera creciente y responsable. A su vez, la **Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** y su marco reglamentario disponen que los programas residenciales deben desarrollar procesos de intervención orientados a la restitución de derechos y al fortalecimiento de las capacidades de los niños, niñas y adolescentes. En este contexto, la planificación del egreso y la articulación con redes educativas, laborales y comunitarias constituyen componentes relevantes de la intervención, particularmente tratándose de adolescentes próximos a cumplir la mayoría de edad, ya sea que se proyecten cursando estudios superiores o no.

De esta forma, los estándares internacionales y nacionales orientan al sistema de cuidado alternativo en dirección a que se acompañe el tránsito a la adultez con procesos graduales, sólidos y centrados en el fortalecimiento de capacidades, redes y proyectos de vida de los adolescentes.

En una lectura integrada entre el nudo anterior y este, las brechas detectadas adquieren mayor complejidad cuando se trata de adolescentes cuyas trayectorias presentan simultáneamente requerimientos de protección especializada, salud mental, consumo de drogas, desvinculación educativa y conductas infraccionales, situaciones que demandan estrategias de intervención diferenciadas y una planificación particularmente cuidadosa del tránsito hacia la adultez, debilitando la capacidad institucional para acompañar adecuadamente el cierre de los procesos interventivos.

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

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

17. En el **corto plazo**, supervisar que los planes de intervención de los adolescentes contengan elementos de habilitación para la vida interdependiente, fundados en los proyectos vitales, recursos e intereses de los adolescentes.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua** se le recomienda:

18. En el **mediano plazo**, fortalecer los planes de intervención individual y las actividades de la rutina diaria de la Residencia en contenidos tales como gestión doméstica, administración de recursos económicos, habilidades de empleabilidad, acceso a redes comunitarias y servicios públicos, entre otros, considerando los proyectos vitales, recursos e intereses de los adolescentes, en lo individual y colectivo.

vi) Deterioro de la infraestructura e insuficientes condiciones de higiene del establecimiento

El inmueble que albergaba a la Residencia Casa Walter Zielke presentaba un nivel de deterioro estructural importante, atribuible tanto al desgaste propio del paso del tiempo como a daños acumulados sin reparación oportuna. Si bien, se reconoce como un aspecto favorable el hecho de que cada adolescente dispusiera de una habitación individual -condición que impactaba positivamente en la intimidad, el sentido de pertenencia y la autorregulación conductual-, se observó una precariedad general del inmueble que, en sus condiciones actuales, se constituye en riesgo.

Durante el recorrido fue evidente que había muros trizados y otros que se sostenían sin apoyo de vigas, resultando evidente que podrían caer en cualquier momento, en especial frente a un temblor; en general, se observó que la pintura del lugar se encontraba descascarada y sucia, el mobiliario estaba deteriorado, había múltiples puertas y vidrios rotos, así como instalaciones eléctricas dañadas y con cables expuestos. Se constató que la salida de emergencia se encontraba mal señalizada y obstruida por muebles en desuso, lo que comprometía gravemente la capacidad de evacuación ante una eventual contingencia.

La mantención de la infraestructura, se informó encargada a un trabajador de la residencia que compartía funciones de esta línea con las de educador de trato directo, sin que se observara la posibilidad efectiva de cumplir con ambas misiones en simultaneo, así como quedó en evidencia la ausencia de criterios claros para la priorización de las reparaciones o reposición que se iban acumulando.

En cuanto al cuidado diario e los espacios, aun cuando se contaba con auxiliares para el aseo, algunos días a la semana, el desorden generalizado y la acumulación de objetos en desuso favorecían la consolidación de espacios sucios en diversos lugares del inmueble, sin evidenciarse un involucramiento de los adolescentes en responsabilidades asociadas a la mantención del orden y aseo de sus espacios individuales ni colectivos.

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

Asimismo, se observó que una de las habitaciones -correspondiente a un adolescente que se encontraba en salida no autorizada desde hacía un par de días- permanecía con sus pertenencias desordenadas y en el suelo, con sus cajones vaciados, sin que se hubieran adoptado medidas de resguardo, orden o higiene del espacio. Esta situación no sólo reflejaba inexistencia de protocolos claros frente a ausencias prolongadas, sino también una débil supervisión de las condiciones básicas de habitabilidad del lugar.

La cocina, también presentaba un nivel de aseo insuficiente en relación a lo esperable para un espacio destinado a la manipulación de alimentos, lo que podría implicar riesgos sanitarios.

Las condiciones descritas incidían negativamente en la habitabilidad del dispositivo residencial, afectando de manera directa el derecho de los adolescentes a vivir en un entorno digno, seguro y saludable. La precariedad material observada no sólo comprometía estándares básicos de infraestructura, sino que también transmitía un mensaje simbólico respecto del valor y la consideración otorgada a quienes residen en el lugar. En contextos de cuidado alternativo, el entorno físico constituye un componente esencial de la experiencia protectora; por tanto, su deterioro sostenido impacta tanto en la seguridad objetiva como en la percepción subjetiva de resguardo, estabilidad y reconocimiento.

En este sentido, la **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño** establece en su **artículo 27, párrafo 1** “el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social”; así, se desprende que los entornos institucionales en que el Estado asume el cuidado de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer condiciones materiales compatibles con dicho estándar de vida. En la misma línea, el **artículo 3, párrafo 3** del mismo tratado, vincula explícitamente la obligación estatal de protección con el cumplimiento de estándares de seguridad y sanidad en los dispositivos que brindan cuidado institucional, señalando que “se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”.

Un desarrollo más específico de estas exigencias puede encontrarse en las **Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (2010)**. Particularmente, en la **directriz 89**, se señala que las instalaciones residenciales deberían “respetar y promover el derecho a la intimidad, que comprende también disponer de medios apropiados para satisfacer sus necesidades sanitarias y de higiene” aclarando que ello implica disponer de “un lugar adecuado, seguro y accesible para guardar sus efectos personales”, mientras que la **directriz 91** agrega que “El aojamiento en todos los entornos de acogimiento alternativo debería cumplir los requisitos de salud y seguridad”.

En el plano del derecho nacional, las leyes N° 21.430 sobre **Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia** y N° 21.302 que crea el **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, si bien no regulan específicamente las condiciones materiales de los programas residenciales, exponen la legalidad de los principios de

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

los derechos de los niños consagrados en los instrumentos internacionales especializados, de manera tal que su contenido permite interpretar que los dispositivos de cuidado alternativo deben ofrecer entornos compatibles con un nivel de vida digno, particularmente considerando que la separación del medio familiar implica que el Estado asume responsabilidades directas en la provisión de condiciones básicas de alimentación, habitabilidad, seguridad y bienestar.

De la lectura conjunta de estos instrumentos puede sostenerse que las condiciones materiales de los establecimientos residenciales constituyen un componente estructural del estándar de protección especializada que el Estado de Chile compromete garantizar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado, ajustando sus estándares a aquellos promovidos por los instrumentos internacionales, donde se enfatiza la necesidad de que los entornos institucionales sean seguros, saludables y respetuosos de su dignidad. En este contexto, la presencia de infraestructura deteriorada, riesgos asociados a instalaciones eléctricas dañadas, deficiencias en las vías de evacuación o condiciones insuficientes de higiene en espacios de uso común, no sólo representan dificultades operativas o de mantención, sino que comprometen el derecho de los adolescentes a desarrollarse en entornos seguros, dignos y saludables, más aún cuando, desde una perspectiva de protección integral, el entorno físico del dispositivo residencial no constituye un elemento meramente logístico de la intervención, sino que es parte sustantiva de la experiencia protectora que el sistema está llamado a ofrecer cuando un adolescente ha sido separado de su medio familiar.

Por lo anterior, a la **Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia** se le recomienda:

19. En el **corto plazo**, adoptar medidas urgentes -financieras y de supervisión- en orden a asegurar que se subsane el deterioro estructural del inmueble que alberga a la Residencia, hasta que las instalaciones cumplan con condiciones adecuadas de habitabilidad segura.
20. En el **corto plazo**, supervisar que se subsanen las brechas de higiene que presenta el inmueble, en orden a constituirse en un espacio habitacional digno.

Al **Obispado de San Felipe de Aconcagua**, se le recomienda:

21. En el **corto plazo**, adoptar medidas urgentes en orden a asegurar las condiciones habitacionales del inmueble y las disposiciones necesarias para la ejecución de una eventual evacuación.
22. En el **mediano plazo**, establezca un sistema regular y supervisado de mantención del orden y aseo de los espacios individuales y colectivos de la residencia, involucrando en ello a los adolescentes, para el refuerzo de las labores desarrolladas por las trabajadoras destinadas a ello, en coherencia con el desarrollo de habilidades para la vida y con énfasis en la promoción del bien común.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se identificaron situaciones de vulneraciones de derechos constitutivas de delitos contra los adolescentes atendidos en la **REM PER Casa Walter Zielke**, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales inmediatas, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Dado el alto impacto que el cambio de código -con el consiguiente ajuste de la norma técnica- podría generar en los estándares técnicos a los que debiese responder la Residencia Casa Walter Zielke, sumado a su inminente traslado a un nuevo inmueble y a la gravedad de los nudos identificados, la Defensoría de la Niñez resolvió comunicar los principales hallazgos de la visita a la mayor brevedad posible, de manera previa a la emisión del presente informe. Esta comunicación se efectuó de forma simultánea tanto al organismo colaborador como al mandante. Por ello, **con fecha 10 de diciembre de 2025 se realizó una reunión telemática en la que participaron el Obispado de San Felipe de Aconcagua, la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la Sede Valparaíso y el equipo de Sede Central de la Defensoría de la Niñez que formó parte de la visita.** A través de esta instancia, se buscó asegurar que las recomendaciones de corto plazo fueran oportunamente conocidas y, eventualmente, abordadas.

En dicho marco, el Obispado de San Felipe de Aconcagua manifestó su deseo de mejorar las condiciones de vida y la intervención técnica ofertada por la Residencia Casa Walter Zielke, dando cuenta de acciones como avanzadas gestiones para contratar un director titular, entre otras; mientras que, por su lado, la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, informó que el plan de acompañamiento que se encontraba implementado en dicho proyecto coincidía en diversos aspectos con los contenidos comunicados por la Defensoría de la Niñez. En consecuencia, nuestra institución emite este informe con una alta expectativa respecto de los avances que puedan generarse en favor de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que allí residen. Asimismo, estima que el seguimiento de las recomendaciones aquí contenidas podrá apoyarse en los verificadores que dicho plan se encontraría recopilando.

En complemento de lo anterior, y a partir de **una solicitud expresa del Programa Mi Abogado, la Defensoría de la Niñez emitió el Oficio N° 256, de fecha 13 de marzo de 2026, dirigido a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso**, para su consideración en relación con ocho causas proteccionales bajo su jurisdicción. En dicho oficio se exPuso una perspectiva preliminar de los hallazgos de la visita y la gravedad con que estos fueron calificados por esta institución, señalándose que:

“Como es posible evidenciar a través de los hallazgos presentados en este informe, en la Residencia Casa Walter Zielke de San Felipe el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado no se encuentra adecuadamente garantizado. Las condiciones constatadas no permiten que los niños, niñas y adolescentes ejerzan sus derechos de forma efectiva ni

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

que el cuidado alternativo se desarrolle en condiciones dignas, tal como lo exigen los estándares nacionales e internacionales (...). En efecto, las omisiones verificadas impiden tanto que el cuidado residencial opere como un entorno seguro y reparador, como que se lleve a cabo una intervención orientada a la revinculación familiar efectiva o a la preparación para la vida independiente en forma adecuada, según corresponda a la situación y edad de cada niño y adolescente, respecto a quienes el Estado tiene un deber de protección reforzado”.

CFC

ABRIL DE 2026