

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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	Residencia REM -PER Aldea Mis Amigos
Fecha de la primera visita:	26.01.2022
Tipo de seguimiento:	<input checked="" type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Vía Oficio
Fecha de la visita de seguimiento:	28.12.2023

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	4
6.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
7.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
8.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	5
9.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	18
11.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	19
12.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	24
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	24

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños,

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

niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas¹.

En atención a la facultad descrita, y a lo dispuesto además en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y letra f) del artículo 15° de la Ley N°21.067, la Defensoría 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 de Derechos” o “Mecanismo”). Este tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y de cuidado de NNA que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte del establecimiento Residencia REM -PER Aldea Mis Amigos, ubicado en la región Metropolitana, comuna de Peñaflor, a las recomendaciones y solitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita. Además, de ser el caso, da cuenta de nuevas fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados en el proceso de seguimiento y, en razón de estos últimos, las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior².

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

² Ley N° 21.067, artículo 2.

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

La realización de las visitas y de sus respectivos informes finales, se enmarca particularmente en la facultad contenida en el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, que indica que le corresponde:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes³; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos⁴; intermediar y servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, así como requerir informes y antecedentes a estos últimos y hacerle seguimiento a su actuar⁵; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad⁶; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia⁷.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia REM -PER Aldea Mis Amigos
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Mis Amigos

³ Ley N° 21.067, artículo 4, letra m).

⁴ Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

⁵ Ley N° 21.067, artículo 4, letras d), e) e i).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁷ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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

Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado (REM-PER)
Población destinataria:	06 años a 17 años 11 meses, 29 días.
Director(a):	Luis Ortuzar González

4. ANTECEDENTES

La visita a Residencia Aldea Mis Amigos se enmarcó dentro del proceso de seguimiento que realiza la Defensoría de la Niñez posterior a la vista realizada en el mes de enero del año 2022, siendo previamente planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos. Previo a la visita, se contaba con los antecedentes y hallazgos levantados luego de la primera visita efectuada, antecedentes que daban cuenta de vulneraciones físicas y de la esfera sexual entre pares, mal manejo de los protocolos por parte de la institución, falta de personal técnico y de trato directo, etc. en ese sentido, la visita se realizó de manera presencial, el día 28 de diciembre del 2023.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la primera visita, se mantuvo un seguimiento de la situación del establecimiento, y de las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de esta, principalmente mediante correo electrónico y oficio formal, documento en el que se informaron, tanto a la Residencia como al Servicio de Protección Especializada (en adelante “Servicio” o “SPE”) las fortalezas y nudos críticos detectados durante la visita. Sin embargo, cabe indicar que no se obtuvo respuesta a lo señalado de parte de la Residencia ni del Servicio.

6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas se distinguen según su origen, así como por la oportunidad y el medio de ejecución. Conforme a lo anterior, la visita realizada tuvo las siguientes características:

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

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Verónica Vázquez, Psicóloga, Sede Central
Profesional 2:	Carola Fraczinet, Psicóloga, Sede Central
Profesional 3:	Sofía Stutzin, Psicóloga, Sede Central

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad al director del establecimiento y, en paralelo, entrevistas a 3 niños y adolescentes y a 2 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico al director, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

Aldea Mis Amigos, era una Residencia que atendía a una población masculina de entre 06 y 18 años, con 24 plazas convenidas con el Servicio de Protección Especializada en ese sentido, al momento de la visita, había 25 niños y adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales 23 estaban presentes y 2 en abandono voluntario.

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

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

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

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

- Oficio N°194/2022, de fecha, 23 de marzo de 2022, dirigido a la Dirección Regional Metropolitana, del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Oficio N°195/2022, de fecha, 23 de marzo de 2022, dirigido al Director de la Residencia Aldea Mis Amigos.

Respecto de cada recomendación o solicitud se indican a continuación los medios de seguimiento realizado a la fecha, y los niveles de cumplimiento y observaciones para cada una de estas, divididos según destinatario.

Niveles de cumplimiento:	
Cumplido	■
Parcialmente cumplido	■
No cumplido	■
No hubo respuesta	■
No aplica	

A la Residencia:

Nudo crítico:	
INFRAESTRUCTURA: Estado general de mantención de las dependencias de la Residencia.	
Recomendación / Solicitud	Destinar e invertir recursos y personal a la mantención de las distintas instalaciones e inmuebles de la Residencia, en el corto plazo, a objeto de permitir un uso eficiente de los espacios destinados a enriquecer y diversificar las actividades y rutinas de niños y adolescentes en la residencia.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	Oficio N° 195/2022

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

Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se observó que la administración de la Residencia destinó recursos y materiales disponibles para el mejoramiento de los espacios, en virtud de que estos pudieran enriquecer y diversificar las actividades cotidianas, así como ser utilizados de manera eficiente por los usuarios. En ese mismo orden de ideas, el Director señaló que la mantención de los espacios se hace en virtud de los recursos disponibles, agregando que los espacios se mantienen en buenas condiciones con la colaboración de los niños y adolescentes.</p>	

Nudo crítico	
INFRAESTRUCTURA: Estado general de mantención de las dependencias de la Residencia.	
Recomendación / Solicitud	Involucrar a niños y adolescentes, a través de la concientización y de la realización de actividades grupales o colectivas, en el corto plazo, orientadas al cuidado y mantención de sus espacios, a fin de generar pertinencia y vinculación con el lugar en el que viven, así como confiarle responsabilidades acordes a su etapa de desarrollo. En este sentido, se sugiere generar talleres de jardinería, manualidades, entre otras.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se observó que, si bien, el trabajo colectivo y la incorporación del cuidado y la mantención de los espacios comunes y personales, estaba incorporado en los proceso individuales de cada uno de los niños y adolescentes, no se lograba concretizarse en el ejercicio cotidiano, ya que, y según refiere el Director de la Residencia, <i>“la concientización se trabaja desde el día uno”</i>, sin embargo, argumenta que las dificultades emocionales y cognitivas de los niños y adolescentes, dificultaban en gran medida que se ejecutara lo anterior de manera adecuada. En ese sentido, al momento de la visita, el invernadero se encontraba suspendido por el clima, ya que la temperatura al interior del mismo se elevaba mucho por sus propias características, sin perjuicio que el proyecto como tal continuaba, señalando incluso que se estaba trabajando con BAYER para reacondicionar el invernadero con hiervas medicinales.</p>	

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

Nudo crítico	
AMBIENTANCIÓN Y PERSONALIZACIÓN: Falta de personalización de espacios y de instancias de participación de niños y adolescentes.	
Recomendación / Solicitud	Permitir e incentivar, en el corto plazo, la incorporación de elementos personales a las habitaciones de niños y adolescentes a objeto de fomentar el sentido de pertenencia con los espacios que habitan, y a través de ello, contribuir a la efectivización de su derecho al desarrollo integral.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, al hacer despeje del hallazgo indicado, el Director refirió que los espacios estaban personalizados para cada uno de los niños y adolescentes, señalando incluso que en dos ocasiones se habían comprado pizarras individuales, sin embargo, refirió que son los niños y adolescentes los que elegían no poner nada, refiriendo “ <i>no les interesa, no les genera motivación</i> ”. En ese sentido, se hizo hincapié en trabajar con los niños y adolescentes la personalización de los espacios, ya sea en espacios terapéuticos individuales, grupales o durante la vinculación familiar, lo anterior, para hacer el espacio personal más acogedor e incentivar al sentido de pertenencia.	

Nudo crítico	
AMBIENTANCIÓN Y PERSONALIZACIÓN: Falta de personalización de espacios y de instancias de participación de niños y adolescentes.	
Recomendación / Solicitud	Evaluar, desarrollar e implementar, con urgencia, mecanismos formales de participación que permitan establecer instancias reguladas para que niños y adolescentes planteen sus inquietudes, requerimientos y solicitudes, así como medios de denuncia que sean compatibles con todos los resguardos que deben tomarse frente a la fenomenología de las diversas trasgresiones y vulneraciones de derechos que pueden vivir niños y adolescentes bajo el cuidado del Estado.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022

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

Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, al indagar respecto a este ítem, Director indicó contar con canales de participación, como conversación abierta con él y los funcionarios de la Residencia, página web de la Fundación donde hay un botón de denuncia, señalando así mismo que los niños y adolescentes tenían acceso a computadores. Complementó indicando que los espacios de participación y denuncia estaban a disposición, exponiendo las entrevistas mensuales con Programa Mi Abogado (en adelante, PMA) como una oportunidad para tal fin. En ese sentido, agregó que se había trabajado de manera más coordinada y colaborativa entre PMA y la Residencia, para que los niños y adolescentes contaran con mayor presencia e identificación de sus Curadores, finalmente señaló que de parte de los usuarios existía una identificación de los espacios para conversar o realizar las denuncias correspondientes. Sin embargo, el Director no refirió espacios o métodos formales de participación al interior de la residencia, es decir, mecanismos conocidos, tipo asambleas, talleres grupales, buzones de sugerencias, etc. lo que puso de manifiesto que aun estaba pendiente de implementar mecanismos formales de participación.</p>	

Nudo crítico	
DOTACIÓN: Deficiencias asociadas a la dotación de personal de la residencia.	
Recomendación / Solicitud	Solicitar, gestionar y disponer, de forma urgente, recursos financieros y humanos necesarios para suplir la falta de dotación de personal suficiente del que adolece la Residencia, a fin de precaver eventuales vulneraciones de derecho a niños y adolescentes, en distintos ámbitos, a través del fortalecimiento de la función de monitoreo y cuidado. En esta gestión, se debe considerar la pertinencia de solicitar apoyo de emergencia y acompañamiento técnico al Servicio de Protección Especializada.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se observó que a ese momento el personal técnico y de trato directo se encontraba completo. Contando con más personal del que estaba establecido en las Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada: 2 duplas completas, 1 coordinadora, 1 jefa técnica, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Tens, 1 nutricionista, 1 prof. Ed. Física, 1</p>	

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

psicopedagoga, 14 Educadoras de Trato Directo, 2 auxiliares de aseo, 3 manipuladoras de alimentos, 1 apoyo administrativo.

Nudo crítico	
DOTACIÓN: Deficiencias asociadas a la dotación de personal de la residencia.	
Recomendación / Solicitud	Contratar, en el corto plazo, un/a profesional psicóloga/o a objeto de completar la dupla psicosocial y evitar retrasar los procesos interventivos de niños y adolescentes e implementar los planes individuales ya predispuestos al efecto. En el mismo sentido, gestionar la contratación de un reemplazo para la TENS de la residencia por el tiempo que sea necesario, y en caso de regresar la TENS con contrato vigente a sus labores habituales, contar con un protocolo que permita gestionar de forma efectiva un reemplazo en caso de emergencia a futuro.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, se observó que a ese momento el personal técnico y de trato directo se encontraba completo. Contando con más personal del que estaba establecido en las Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada: 2 duplas completas, 1 coordinadora, 1 jefa técnica, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Tens, 1 nutricionista, 1 prof. Ed. Física, 1 psicopedagoga, 14 Educadoras de Trato Directo, 2 auxiliares de aseo, 3 manipuladoras de alimentos, 1 apoyo administrativo.	

Nudo crítico	
DOTACIÓN: Deficiencias asociadas a la dotación de personal de la residencia.	
Recomendación / Solicitud	Considerar prioritariamente, en el mediano plazo, la incorporación de un funcionario de apoyo, al menos de forma parcial, para las labores de mantención de las dependencias de la Residencia.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■

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

Observaciones
En visita de seguimiento, se observó que a ese momento el personal técnico y de trato directo se encontraba completo. Contando con más personal del que estaba establecido en las Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada: 2 duplas completas, 1 coordinadora, 1 jefa técnica, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Tens, 1 nutricionista, 1 prof. Ed. Física, 1 psicopedagoga, 14 Educadoras de Trato Directo, 2 auxiliares de aseo, 3 manipuladoras de alimentos, 1 apoyo administrativo.

Nudo crítico	
FORMACIÓN CONTINUA: Ausencia de planes permanentes de formación y capacitación, así como de cuidado de equipo.	
Recomendación / Solicitud	Elaborar, gestionar e implementar, en el mediano plazo, un plan de formación y capacitación permanente para el equipo residencial, ajustado a las características y requerimientos propios de la Residencia. Para lo anterior, se sugiere realizar un levantamiento previo de intereses entre los funcionarios y funcionarias de la Residencia a objeto de relevar las principales temáticas que se requiere abordar.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, se observó que no se habían impartido capacitaciones más allá de algunas de las establecidas en las Orientaciones Técnicas del Servicio (convivencia, buen trato) y algunas coordinadas con CESFAM para temas de salud, así mismo, no se realizó un levantamiento con los funcionarios, en virtud de despejar intereses y necesidades de capacitación, para facilitar y contribuir en la ejecución de sus actividades en la Residencia.	

Nudo crítico	
CUIDADO DE EQUIPOS: Ausencia de planes permanentes de formación y capacitación, así como de cuidado de equipo.	
Recomendación / Solicitud	Elaborar, gestionar e implementar, en el mediano plazo, un plan de cuidado de equipo permanente para los funcionarios/as de la Residencia, para lo cual resulta fundamental contar con el acompañamiento del Servicio de

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

	Protección Especializada, especialmente en lo que dice relación con la coordinación de turnos y asistencia del personal a las actividades.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se observó que es un ítem que aún no se ha logrado, si bien, los funcionarios contaban con beneficios otorgados por la Fundación y la administración de la Residencia, como libre los días de cumpleaños, medio día libre al mes para el equipo psicosocial, un desayuno al mes entre jefa técnica y coordinadora, como espacio de descompresión, etc. Director, señaló que, por la naturaleza propia de las actividades de una residencia, se tornaba complejo ejecutar los espacios de Autocuidado o Cuidado de equipo, así mismo, señaló que, dentro de las estrategias que fueron implementadas para el acompañamiento del equipo de Educadoras, uno de los psicólogos hacía seguimiento y acompañamiento a las funcionarias de los turnos nocturnos y había atenciones de Reiki los martes para el personal que quisiera. Finalmente, agregó que, se estaba en conversaciones con el directorio de la Fundación para gestionar un espacio de autocuidado con la Universidad Católica, a ejecutarse al interior de la Residencia, para acompañar al equipo completo, más considerando los niveles de violencia a los que están expuestos los funcionarios.</p>	

Nudo crítico	
PROTOCOLOS: Medidas de abordaje de situaciones críticas desactualizadas.	
Recomendación / Solicitud	Generar, en el corto plazo, instancias de socialización, capacitación y formación orientadas a dotar de herramientas concretas a los equipos de funcionarios de la Residencia sobre la correcta aplicación del protocolo vigente que regula el abordaje de desajustes conductuales y/o emocionales de niños, niñas y adolescentes en contextos residenciales.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se observó que la Residencia cuenta con un protocolo de abordaje respecto de los desajustes conductuales y emocionales de los niños y adolescentes, así mismo, han ido trabajando y socializando los protocolos establecidos por el Servicio de Protección</p>	

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

Especializada. Director refirió que todo el personal cuenta con los protocolos, los cuales se trabajan previo a la incorporación de un funcionario; agregando también que dichos protocolos fueron revisados por la Supervisora del Servicio y por el Tribunal de Familia, así mismo, fueron socializados con los niños y adolescentes.

Nudo crítico	
PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL: Falta de personalización de espacios y de instancias de participación de niños y adolescentes.	
Recomendación / Solicitud	Socializar por parte del equipo psicosocial con niños y adolescentes, de forma urgente, el contenido y objetivos de sus planes de intervención individual, propendiendo a su participación efectiva en su elaboración, ajuste e implementación, como parte importante y prioritaria del proceso.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, se observó una muestra de los Planes de Intervención vigentes, los cuales, según el Director y Jefa Técnica, son trabajados con los niños y adolescentes, para la incorporación de objetivos centrados en las necesidades manifiestas de los usuarios. Así mismo, según refirió el Director, se prioriza que para la elaboración y/o actualización de los mismos, participen las diferentes áreas que intervienen con el niño o adolescente, así como el Inter sector; las duplas hacen la trasmisión de la información y la co-construcción del mismo, se firman los Planes de Intervención y eso queda en registro.	

Nudo crítico	
ENFOQUES TRANSVERSALES: Ausencia de enfoques trasversales de género, interculturalidad y de inclusión en discapacidad.	
Recomendación / Solicitud	Incorporar, en el corto plazo, acciones y medidas concretas en el funcionamiento cotidiano de la residencia, así como en los planes de intervención individual, con pertinencia en los enfoques trasversales de intervención indicados.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022

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

Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, durante la entrevista con el Director, se indagó sobre la incorporación de los Enfoques Transversales en la cotidianidad de la Residencia, sin embargo, no se otorgó una respuesta clara al respecto. Si, señalar que en lo que respectaba a los planes de intervención, si estaban incluidos los Enfoques Transversales en los objetivos a trabajar con los niños y adolescentes.</p>	

Nudo crítico	
ENFOQUES TRANSVERSALES: Ausencia de enfoques trasversales de género, interculturalidad y de inclusión en discapacidad.	
Recomendación / Solicitud	Solicitar al Servicio Mejor Niñez, en el corto plazo, la generación, coordinación e implementación de una capacitación a los funcionarios de la Residencia en torno a los enfoques transversales de intervención, su significado, alcance y medidas recomendadas para su incorporación al quehacer de la Residencia.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, durante la entrevista con el Director, se indagó sobre el hallazgo señalado, a lo que él indicó que se han trabajado y capacitado de manera interna a los funcionarios en los Enfoques Transversales, y paralelamente se han resuelto dudas y consultas con la Supervisora Técnica del Servicio de Protección. Sin embargo, era imperativo que se gestionara dicha capacitación, en virtud de que, pese a que los Enfoques Transversales se habían incorporado en los planes de intervención individual, no existía la incorporación concreta en el quehacer cotidiano de la Residencia.</p>	

Nudo crítico	
REPRESENTACIÓN JUDICIAL: Falta de contacto permanente, expedito y efectivo con Programa Mi Abogado.	
Recomendación / Solicitud	Procurar, en el corto plazo, la generación de un mecanismo de trabajo conjunto, canales de comunicación e instancias de colaboración permanentes entre Programa Mi Abogado

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

	y la residencia, Idealmente mediante la instauración de conductos regulares preestablecidos y puntos focales que permitan evitar dilaciones innecesarias en la gestión y adopción de medidas frente a situaciones críticas o que requieran aunar esfuerzos institucionales.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
La Residencia informó, a través de correo electrónico, la nómina de cada uno de los Curadores con sus respectivos representados, así como una planilla en la que registraban las coordinaciones y entrevistas que los niños y adolescentes sostuvieron con sus Curadores el mes anterior al envío del documento. Así mismo, en visita de seguimiento, Director señaló que se había trabajado de manera más coordinada y colaborativa entre Programa Mi Abogado (PMA) y la Residencia, favoreciendo lo anterior para que los niños y adolescentes contaran con mayor presencia e identificación de sus Curadores.	

Nudo crítico	
REPRESENTACIÓN JUDICIAL: Falta de contacto permanente, expedito y efectivo con Programa Mi Abogado.	
Recomendación / Solicitud	Instaurar, en el corto plazo, mecanismos de participación y comunicación expedita entre los niños, niñas y adolescentes y sus curadores. En esta línea, resulta relevante fortalecer el proceso de visitas y contacto frecuente, en tanto es una herramienta vital para conocer de manera fehaciente la situación en la que se encuentran los niños y adolescentes, así como el ejercicio de sus derechos, y es sin duda, un elemento fundamental para generar una vinculación efectiva entre las triadas y el niño o adolescente, lo que permite mejorar la adherencia de estos a los procesos de intervención y judiciales.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
La Residencia informó, a través de correo electrónico, la nómina de cada uno de los Curadores con sus respectivos representados, así como una planilla en la que registraban las	

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

coordinaciones y entrevistas que los niños y adolescentes sostuvieron con sus Curadores el mes anterior al envío del documento. Así mismo, en visita de seguimiento, Director señaló que se había trabajado de manera más coordinada y colaborativa entre Programa Mi Abogado (PMA) y la Residencia, favoreciendo lo anterior para que los niños y adolescentes contaran con mayor presencia e identificación de sus Curadores.

Nudo crítico	
SALUD: Dificultades en el acceso a atenciones de Salud Mental.	
Recomendación / Solicitud	Requerir al Servicio de Protección Especializada, con urgencia, que gestione y articule de forma efectiva la vinculación y coordinación entre la residencia y las unidades de salud de referencia - especialmente frente a urgencias psiquiátricas- a objeto de optimizar y hacer más expeditos los procesos de derivación e ingreso, así como delimitar con claridad los criterios clínicos que permiten el acceso a unidades especializadas de salud mental.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, se observó que se habían hecho gestiones para la tramitación más expedita de las atenciones de salud general y mental, sin embargo, y según señaló el Director de la Residencia, con el CESFAM del sector, existía buena recepción y un trabajo mancomunado, sin embargo, ante situaciones más críticas, especialmente las de salud mental, el hospital de Peñaflor no recibía ni atendía a los niños o adolescentes, derivando al Hospital Félix Bulnes, donde igualmente no eran atendidos, recibiendo como respuesta que “no contaban con horas de psiquiatría infanto-juvenil”, pese a que, en algunos caso, se contaba con orden del Tribunal de Familia indicando la atención prioritaria del niño o adolescente, sin embargo, recibían la misma respuesta. En ese sentido, profesional refirió que las atenciones de salud mental aún son un nudo crítico, ya que, pese a que se realizaban las gestiones correspondientes, no obtenían respuesta, así mismo, señaló que lo anterior se había informado al Servicio de Protección Especializada.	

Nudo crítico
MEDIDAS ANTE SITUACIONES CRÍTICAS: Transgresiones de carácter sexual entre pares e insuficientes medidas de abordaje.

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

Recomendación / Solicitud	Solicitar, en el corto plazo, acompañamiento y supervisión especializada de parte del Servicio de Protección Especializada y otras instituciones afines, en el mejoramiento del protocolo de abordaje de transgresiones en la esfera sexual de niños y adolescentes, a objeto de mejorar los procesos interventivos, priorizando un enfoque de derechos humanos en la prevención, detección, abordaje y reparación de tales situaciones al interior de la residencia.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
La Residencia informó, mediante correo electrónico, su Protocolo de detección y abordaje ante situaciones de abuso sexual, así mismo, Director señaló, durante la visita de seguimiento, que el protocolo era de conocimiento de todos niños, adolescentes y funcionarios de la Residencia, especialmente de las Educadoras de Trato Directo, a razón de que comprendieran la situación, informaran y evitar así “demonizar” o “estigmatizar” las conductas de los niños y adolescentes. Así mismo, señaló que el CESFAM hacía talleres de psicoeducación con los niños y adolescentes. Finalmente agregó que, en los últimos 6 meses no se habían aplicado Resoluciones Exentas 155 por esa índole.	

Nudo crítico	
MEDIDAS ANTE SITUACIONES CRÍTICAS: Transgresiones de carácter sexual entre pares e insuficientes medidas de abordaje.	
Recomendación / Solicitud	Fortalecer, de forma urgente, las medidas orientadas a prevenir y abordar las vulneraciones de carácter sexual, desde una óptica multifactorial, debiendo contemplarse necesariamente acciones en el ámbito educativo y de salud.
Órgano destinatario	Residencia RPM Hogar Aldea Mis Amigos
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Oficio N° 195/2022
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
La Residencia informó, mediante correo electrónico, su Protocolo de detección y abordaje ante situaciones de abuso sexual, así mismo, Director señaló, durante la visita de seguimiento, que el protocolo era de conocimiento de todos niños, adolescentes y funcionarios de la Residencia, especialmente de las Educadoras de Trato Directo. Así mismo, agrega que, en septiembre,	

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

octubre y noviembre pasado, el Equipo Técnico realizó jornadas de talleres de sexualidad con niños, adolescentes y Educadoras, enfocados a prevenir vulneraciones de carácter sexual y psico-educar a la población vigente. Por otro lado, agregó que, los protocolos se estaban actualizando y se estaba trabajado con el modelo de prevención del delito. Todo el personal de nuevo ingreso a la residencia tenía una inducción con protocolos y reglamentos.

Al Servicio Regional de Protección Especializada:

Cabe señalar que, mediante oficio 194/2022, dirigido a la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se dio cuenta de los diversos hallazgos levantados en virtud de la primera vista realizada a Residencia Aldea Mis Amigos, así mismo, en dicho documento, se emitieron recomendaciones enfocadas a que el Servicio auxiliera y fortaleciera el ejercicio y que hacer del organismo colaborador, sin embargo, no se recibió respuesta desde la Dirección Regional.

Balance General:

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza la evaluación de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes remitidas, según destinatario.

	Cumplido 	Parcialmente cumplido 	No cumplido 	No hubo respuesta 	No aplica
Residencia	9	7	2	0	0
SPE	-	-	-	11	0

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

- i) **Disponibilidad de material educativo y recreativo para el uso de los niños y adolescentes**

Dentro del proceso de seguimiento, se logró observar que la Residencia contaba con un stock surtido de material diverso, el cual, según la profesional que acompañó el recorrido, era utilizado

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

para talleres, actividades escolares, espacios de recreación, etc. intencionando la disponibilidad permanente del material, en razón de anticiparse a las necesidades de los niños y adolescentes. Siendo lo anterior significativo, en razón de que los niños y adolescentes de la Residencia, cuenten con material para uso académico, artístico y/o recreativo a disposición sin dificultad.

ii) **Vínculo positivo entre Educadores/as de Trato Directo, Niños y Adolescentes, así como identificación y reconocimiento de los profesionales del Equipo Técnico como un apoyo dentro de la Residencia**

Dentro del proceso de seguimiento, se realizaron algunas entrevistas voluntarias con los niños y adolescentes, en ese sentido, los entrevistados identificaron positivamente la vinculación existente entre ellos y el equipo de Educadores/as de Trato Directo, lo cual, es imperativo señalar, en razón de que son el referente más inmediato y constante dentro de la Residencia, así mismo, respecto del Equipo Técnico, de igual manera lo identificaron como significativo en razón del apoyo que percibían los niños y adolescentes en la cotidianidad y en los procesos de intervención, constituyéndose todo lo anterior como una fortaleza del equipo general de la Residencia.

iii) **Colaboración y facilidades durante la visita y disposición al cambio.**

Al igual que la primera visita, se obtuvo una buena acogida y recibimiento de parte de todo el equipo de la Residencia Aldea Mis Amigos, lo cual, contribuyó enormemente para el desarrollo de la visita de seguimiento, mostrando apertura, disposición y flexibilidad durante las diversas fases de la misma.

Así mismo, tanto Director como Equipo Técnico, mostraron apertura y disposición al cambio, al dar cuenta de las falencias que ellos mismos detectaban en virtud de favorecer y contribuir al mejoramiento de las condiciones protectoras de los niños y adolescentes; y donde, si bien aún existían nudos críticos que no habían sido abordados y que fueron detectados durante la primera visita de la Defensoría de la Niñez, si se habían incorporado un número significativo de hallazgos, asumiendo, así mismo, el compromiso de cambio, en virtud de sus posibilidades y recursos disponibles.

11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Respecto a los nudos críticos identificados a propósito de la primera visita a la Residencia, que se expusieron anteriormente, es relevante indicar que **existen algunos que aún no han sido subsanados totalmente, y respecto de los cuales se realizaron recomendaciones que no fueron acogidas o que fueron parcialmente acogidas.** Por tanto, en primer lugar, **se insta a los**

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

respectivos destinatarios de dichas recomendaciones a su cumplimiento total, siempre que corresponda, así como a dar respuesta formal a lo señalado por esta Defensoría, considerando que no se obtuvo respuesta en su oportunidad de las recomendaciones emitidas en el primer informe.

En segundo lugar, a continuación, se da cuenta de **nuevos nudos críticos identificados** en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

i) **Condiciones de habitabilidad deficientes, inseguras y con mobiliario en mal estado.**

Durante el recorrido por las diferentes casas que componían la Residencia Aldea Mis Amigos, se pudieron constatar las condiciones de seguridad, habitabilidad y de infraestructura en las que se encontraban los niños y adolescentes vigentes en la Residencia, pudiendo observarse falta de mobiliario como veladores o muebles individuales para que los niños y adolescentes pudieran guardar sus objetos personales; camas y cómodas en mal estado o con un desgaste significativo, lo cual se constituía como grave, en virtud de que, dicha falencia, especialmente respecto de las condiciones de las camas, tenía una repercusión directa en la higiene del sueño, el descanso reponedor y la salud mental de los usuarios. Por otro lado, tanto el comedor de los niños y

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

adolescentes, como el de los funcionarios, tenía las mesas y sillas en mal estado. Así mismo, el mobiliario dispuesto en el patio delantero, se encontraba en malas condiciones de funcionamiento, lo cual, impedía que se diera un uso cotidiano y/o adecuado.

En ese mismo orden de ideas, señalar que las salamandras ubicadas en las diferentes casas no contaban con ninguna clase de delimitación o barrera de seguridad, lo que se constituía en un riesgo latente para los niños, adolescentes y funcionarios.

Se pudo observar que el baño de la Casa N° 3, denominada Hermano Andrés, solo contaba con una ducha para todos los niños y adolescentes de esa casa, así mismo, esta ducha tenía tres salidas, lo cual, constituía un eventual riesgo a la privacidad y el cuidado de los usuarios durante el uso de la misma. Respecto, a la Casa 2, denominada Hermano Rogelio, faltaba un sanitario, es decir, solo estaba el hoyo que conectaba al alcantarillado, siendo lo anterior un hallazgo grave, en virtud del riesgo biológico que pudiera significar para los usuarios de la casa 3, así como el riesgo físico de algún accidente, sumado a la relevancia de contar con la habilitación de dicho espacio para la satisfacción de las necesidades biológicas básicas, así como el aseo e higienización personal de los niños y adolescentes.

En ese sentido, y según lo indicado en las Orientaciones Técnicas (en adelante OOTT u Orientaciones) para el funcionamiento del programa denominado residencia de protección para mayores, de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en lo concerniente a los recursos materiales y calidad de vida en la residencia, señalan:

“La Residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos.

*Se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. Así también, como un funcionamiento cotidiano sustentado en el enfoque de derechos, es decir bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas”.*⁸

Por ende, los hallazgos señalados anteriormente, distaban de los estándares establecidos por el Servicio de Protección Especializada en lo referente a calidad de vida y condiciones generales de

⁸ Servicio de Protección Especializada, 2022. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 47

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

seguridad y habitabilidad, no cumpliéndose en lo relativo a lo esperado para el uso, atención y cuidado de los niños y adolescentes que se encontraban en esa residencia.

A la Residencia, se solicita:

- Implementar de manera urgente, un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura respecto a las malas condiciones de mobiliario, servicios higiénicos y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro para el bienestar físico de niños y adolescentes residentes.

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

- Analizar de manera urgente, implementar un proyecto de emergencia respecto de infraestructura y equipamiento en Residencia Aldea Mis Amigos, ya que las fallas estructurales y las malas condiciones del mobiliario, representan un riesgo latente y tienen un impacto directo en la calidad de vida de los usuarios.

i) Revisión y actualización del protocolo interno de Administración de Medicamentos

Durante el recorrido se visualizó el espacio destinado a la enfermería, la cual, si bien se mantenía bajo llave, se pudo constatar que algunos medicamentos se encontraban junto a la ventana, significando lo anterior un eventual riesgo en virtud del fácil acceso a los mismos desde el exterior, así mismo, al estar expuestos a la luz solar y a los cambios de temperatura, existía el riesgo de pérdida de eficacia de los mismos e incluso afectaciones de salud a quienes los ingirieran; misma situación respecto de los medicamentos que requerían refrigeración, los cuales se encontraban fuera de las condiciones necesarias de almacenaje. Cabe hacer mención que, se pudo observar que en las diversas casas, los medicamentos se encontraban bajo resguardo y con los registros de administración actualizados al momento de la visita, así como el circuito de activación de los medicamentos SOS.

En razón de lo anterior, y según lo señalado en el Anexo 11, Protocolo de Administración de Medicamentos, del Servicio Nacional de Menores, es imperativo considerar:

“Todos los medicamentos que estén en la residencia deberán ser almacenados y guardados en forma segura, bajo llave y en condiciones adecuadas en cuanto a temperatura y luminosidad del ambiente; y se deberá crear procedimientos escritos para el almacenaje,

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

mantención, administración y desecho de los mismos antes de la fecha de caducidad. Esta acción estará a cargo del responsable de la administración de medicamentos”⁹

A la Residencia, se solicita:

- Revisión, modificación y ajuste inmediato al Protocolo de Administración de Medicamentos, con énfasis en el apartado de almacenaje y trazabilidad de los medicamentos.
- Solicitar y coordinar con CESFAM correspondiente, una capacitación y acompañamiento técnico respecto de la revisión, modificación y ajuste al Protocolo de Administración de Medicamentos.

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

- La supervisión y orientación técnica al equipo de Residencia Aldea Mis Amigos, respecto del Anexo 11, Protocolo de Administración de Medicamentos, para su debida implementación y cumplimiento.

ii) Almacenamiento, congelado y trazabilidad de los alimentos.

Durante el recorrido por la cocina y bodega de alimentos, se pudo observar que, si bien, existía un manejo y almacenaje respecto de los alimentos frescos, secos y enlatados, y contaban con refrigeradores y congeladores para la mantención de los lácteos, alimentos cárnicos, vegetales congelados e incluso tortas, se pudo detectar que, con respecto a los alimentos congelados, no existían un rotulados ni registros adecuados para dichos víveres, por lo tanto, se perdía la trazabilidad y caducidad de los alimentos, pudiendo representar lo anterior, un riesgo sanitario para los niños, adolescentes y funcionarios.

Considerando lo indicado en las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del programa residencia de protección para mayores del Servicio, en estas se establece respecto de la calidad de vida en la residencia:

“Se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad”

⁹ Servicio Nacional de Menores. Protocolo de Administración de Medicamentos. Pág. 3

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

“a) Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, entre otros, los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas”.¹⁰

A la Residencia, solicita:

- Implementar un sistema de control y revisión de alimentos perecibles y no perecibles, que especifique fechas de embalaje y vencimiento, así como un sistema de registro y control que permita llevar una trazabilidad de los productos existentes.

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

- La supervisión y orientación técnica al equipo de Residencia Aldea Mis Amigos, respecto de la implementación de un sistema de control y revisión de alimentos perecibles y no perecibles, que especifique fechas de embalaje y vencimiento, así como un sistema de registro y control que permita llevar una trazabilidad de los productos existentes, y su debida implementación y cumplimiento.

12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

VVG

Fecha de elaboración del informe: abril 2024.

¹⁰ Servicio de Protección Especializada, 2022. Orientaciones Técnicas de REM-PER. Pág. 47