

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

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM – PER Rayie
Fecha de la visita:	14 de agosto de 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
4.	ANTECEDENTES	4
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	5
8.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	5
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	6
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	8
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	17
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	18

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

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

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

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 que acogen a niños, niñas y adolescentes, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta de la visita realizada a REM – PER Rayie, ubicado en la región del Maule, ciudad de Curicó, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan 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.

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

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

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 de 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:	REM – PER Rayie
Nombre de la institución a cargo:	Corporación de ayuda a la familia
Tipo de administración:	Organismo Colaborador
Modalidad de intervención:	REM - PER Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado adosado
Población destinataria:	Población femenina de 06 años hasta 17 años, 11 meses 29 días
Director(a):	Sabina Pérez Soto

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

4. ANTECEDENTES

La visita a REM-PER Rayie fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue reactiva en razón de graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento a través del sistema de Requerimiento de la Defensoría de la Niñez, información que daba cuenta de un funcionamiento crítico de la Residencia Rayie, relacionado con negligencias, tratos degradantes, vulneración de derechos, problemas de infraestructura y gestión del establecimiento, entre otros, por lo que, considerando la información y ponderando los criterios de criticidad, se determinó ejecutar la visita, la cual se realizó de manera presencial, el día 14 de agosto de 2024.

5. 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:

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

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por [4°] 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:	María Jesús Maturana, abogada, Sede Central
Profesional 4	Eduardo Cornejo, abogado, Sede O´Higgins
Profesional externo:	No aplica

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

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se efectuó presencialmente en la Residencia ubicada en el sector rural de Hijuela N°2 Santa Elena, Tutuquen S/N, Curicó; el desarrollo de la misma 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 las niñas y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora del establecimiento y, en paralelo, entrevistas a N°07 niñas y adolescentes y a N°02 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había N°12 niñas y adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales N°10 estaban presentes, N°1 ingresada en UHCIP y N°1 con salida no autorizada.

8. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

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

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

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN
1. Habitabilidad	El establecimiento contaba y cumplía parcialmente con las condiciones físicas y

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

	materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de las niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto y del público objetivo.
2. Administración y gestión	El establecimiento contaba y cumplía parcialmente con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto y del público objetivo.
3. Intervención	El establecimiento cumplía parcialmente en la entrega e intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a las niñas y adolescentes, que favorecieran sus procesos de recuperación integral, de acuerdo a las características del proyecto y del público objetivo.
4. Desarrollo Integral	El establecimiento cumplía parcialmente en la entrega y gestión de las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, proteccional y de bienestar integral de las niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto y del público objetivo.

9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i) Buena recepción y disposición del personal durante la visita

Es imperativo destacar como fortaleza, la disposición y buena recepción del personal de trato directo, equipo técnico y dirección de la Residencia Rayie ante la visita del equipo de la Defensoría de la Niñez, lo que se tradujo en colaboración y una actitud de apertura durante el recorrido,

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

entrevistas y conversaciones sostenidas a lo largo de la visita, lo cual favoreció y facilitó todo el proceso en general

ii) Pago de transporte para el traslado de las NA desde el colegio

Al encontrarse la Residencia en un sector rural, las opciones de traslado eran escasas, lo que representaba retrasos constantes para la salida o llegada de las niñas y adolescentes hacia o desde los diferentes establecimientos educativos; por consiguiente, la Residencia optó por gestionar el traslado de las NA en Taxi o UBER, en los casos en los que los establecimientos educativos no contaban con transporte escolar, lo que facilitaba el traslado de las niñas y adolescentes, especialmente después de una ardua jornada escolar o ante las contingencias climáticas. Sumado a lo anterior, se pudo observar la dinámica que se daba entorno a la llegada de las NA, siendo muy positivo el recibimiento afable que tenían las educadoras de trato directo al recibir a las niñas y adolescentes a su llegada a la residencia.

iii) Gestión con Programa Mi Abogado y Facilitación de documentos

Durante el proceso de visita, particularmente en la ejecución de las entrevistas con las usuarias que accedieron a ello, se pudo constatar que las niñas y adolescentes tenían presente la figura de sus Curadores Ad Litem y/o profesionales del PMA, con quienes mantenían entrevistas frecuentes, lo cual, se ponderó positivamente, en razón de que lo anterior respondía directamente al derecho de las niñas y adolescentes por ser informadas y escuchadas, así como a emitir su opinión y que se velara por el bien superior de las mismas.

Por otro lado, cabe hacer presente que, durante el proceso de la vista, profesionales de la Defensoría de la Niñez fueron solicitando diferentes documentos que sustentaran la información emitida y/o que auxiliaran en la comprensión de los procesos que se ejecutaban, solicitud que fue acogida y facilitada por los funcionarios de la Residencia Rayie sin mayor inconveniente, lo que facilitó el acceso a la información y el proceso en general.

iv) Residencia con espacios amplios

El sector donde se encontraba emplazada la Residencia, era un sector rural, rodeada de parcelas. La casa principal se ubicaba en el centro de la propiedad, contando con espacios amplios, bien distribuidos y que no propendían al hacinamiento; los espacios personales de cada una de las niñas y adolescentes, estaba decorado conforme a sus gustos e intereses; así mismo, la Residencia contaba con amplios espacios de jardín y áreas verdes, espacios bien cuidados y dispuestos para la recreación de las NA.

Las oficinas y box de atención, se encontraban independientes de la casa principal, lo que favorecía la intimidad de las usuarias, sin embargo, los espacios de atención individual, estaban

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

limitados a dos oficinas contiguas, en las que la reserva de la información estaba comprometida, ya que desde afuera se podía escuchar lo que se conversaba al interior de estos espacios; así mismo, había un living de espera para NA en el espacio de las oficinas, lo que hacía más acogedora el área.

10. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

i) Falta de protocolos para el manejo y control de los medicamentos

Al hacer una revisión de los registros de control y administración de medicamentos, se pudieron detectar diversas falencias, partiendo por el hecho de no que tenían un protocolo de manejo de medicamentos; tampoco había un inventario o registro adecuado que pudiera brindar certeza de los medicamentos existentes y la cantidad, lo que podría generar una situación grave, ya que, al carecer de un inventario o registro viable, se perdía la noción ante la falta de algún medicamento, lo que implicaría un riesgo altísimo a la salud de las NA, ante una eventual sobredosis; la "Planilla

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

de Registro Administración de Medicamentos”⁸ establecida por el SPE, estaba desactualizada, con discrepancias en la información y en el registro, lo cual, se constituía en una falencia grave a sumamente grave, en virtud de que la falta de rigurosidad en el manejo, control y registro de los medicamentos, incrementaba el riesgo de una mala administración a las NA o incluso una sobre dosis.

En ese mismo orden de ideas, hacer presente que, en lo relativo a los medicamentos de tipo psicofármacos, estos eran manejado y registrados por el Psicólogo de la Residencia, el cual, tenía un manejo adecuado de los mismos, manteniéndolos a resguardo y registrando adecuadamente las dosis entregadas y el inventario existente. Así mismo, el profesional dio cuenta de un manejo y conocimiento adecuado de los diagnósticos de salud mental de las NA y de los esquemas farmacológicos indicados para cada una.

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, 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”

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- Elaboración, en el corto plazo, de un inventario de los medicamentos existentes, gestionado con el Centro de Salud correspondiente, el desecho adecuado de los medicamentos caducos o inservibles.
- Solicitar y coordinar a la brevedad, con Centro de Salud correspondiente, una capacitación y acompañamiento técnico respecto de la revisión y ajuste al Protocolo de Administración de Medicamentos.
- En el corto plazo, hacer una revisión y ajuste al Protocolo de Administración de Medicamentos, con énfasis en el apartado de almacenaje, administración y trazabilidad de los medicamentos.

⁸ <https://www.sename.cl/wsename/p9-18-06-2021/Anexo-11%20Protocolo-Admin-Medicamentos-OCAS.pdf>

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

- Asegurar, en el corto plazo, la socialización de los protocolos de control, registro y administración de medicamentos con todos los funcionarios de la Residencia.
- **Asegurar, en el corto plazo, que todos los procesos relacionados con los medicamentos, se ejecuten de la manera correcta, velando por el adecuado almacenaje, control, registro y administración de los mismos a las niñas y adolescentes.**

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

- La supervisión y orientación técnica al equipo de Residencia Rayie, respecto del Anexo 11, “Protocolo de Administración de Medicamentos” y/o el que se encuentre vigente y aprobado por su Servicio, para la debida implementación y cumplimiento de la administración de medicamentos a NA.

ii) Falencias en la infraestructura de la Residencia

Durante el recorrido por las diferentes áreas de las casas, se pudieron constatar las condiciones de seguridad, habitabilidad y de infraestructura en las que se encontraban las niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, pudiendo observarse mobiliario en mal estado o con desgaste significativo; los espacios habitacionales estaban divididos por rango etario y preferencias vinculares; dentro de los mismos habían ventanas que no cerraban completamente debido al clima imperante (invierno), lo que generaba que la madera se hinchara e ingresaran corrientes de aire, lo cual, se constituía como grave, en virtud de que dicha falencia, tenía una repercusión directa en la higiene del sueño, el descanso reponedor y la salud mental de los usuarios. Por otro lado, en el comedor de las niñas y adolescentes, se observaron algunas sillas en mal estado, permanencia de tornillos y objetivos cortantes producto de los arreglos que se estaban haciendo en ese momento en la residencia, según señaló la Directora. En el living y sala de estar, había un televisor y sillones dispuestos para el descanso y la recreación de las NA, sin embargo, los sillones se encontraban en mal estado, muy sucios, con cebo y manchas, recientes y antiguas.

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:

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

“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”.*⁹

Por ende, los hallazgos señalados anteriormente, cumplían medianamente con los estándares establecidos por el Servicio de Protección Especializada en lo referente a calidad de vida y condiciones generales de seguridad y habitabilidad, no cumpliéndose a cabalidad lo esperado para el uso, atención y cuidado de las niñas y adolescentes que se encontraban en esa residencia.

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- Implementar, a mediano plazo, un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura respecto a las malas condiciones de mobiliario, reparar las ventanas y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro para el bienestar físico de niñas y adolescentes residentes.

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

- Analizar, en un corto plazo, la implementación de un proyecto de emergencia respecto de infraestructura y equipamiento en Residencia Rayie, ya que las fallencias estructurales y las malas condiciones del mobiliario, representaban un riesgo latente y tenían un impacto directo en la calidad de vida de las usuarias.

iii) Falta de aplicación y/o desconocimiento de protocolos básicos por parte de los funcionarios

Durante el proceso de visita, se indagó sobre la aplicación del protocolo ante situaciones críticas y hechos eventualmente constitutivos de delito, instancia en la que se tomó conocimiento de fallencias importantes respecto del accionar de los funcionarios y de la

⁹ 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

aplicación del Protocolo de denuncias, el cual, era aplicado a criterio, obviando, como se pudo detectar en algunos casos, el deber de denuncia por ejemplo, lo anterior, bajo la premisa de que otro dispositivo ya la habría realizado, por ende, no consideraban la ejecución de dicha acción, pese a lo establecido en la Resolución Exenta 155, respecto del deber de denuncia.¹⁰

Por otro lado, y según el relato de las NA, se habían presentado casos en los que, pese a las solicitudes explícitas de las usuarias por establecer contacto con adultos significativos, funcionarios de la residencia entorpecían o impedían el contacto directo con dichas personas sin dar mayor explicación de la negativa o la demora, lo que, era vivido por las NA como una medida coercitiva o incluso una afrenta, lo cual se constituía como grave, bajo la lógica de que las NA tienen derecho a establecer contacto con adultos o personas significativas cuando lo requieran, sin impedimento o restricción, salvo que existieran argumentos que sustentaran la negativa a favorecer el contacto, lo cual, en razón al derecho de las NA a estar informadas, se debió clarificar la situación y exponer las circunstancias que impedían la gestión, tal como lo señalan las **“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”**:

“72. En cada país, las autoridades competentes deberían redactar un documento en el que se enunciaran los derechos de los niños en acogimiento alternativo de conformidad con las presentes Directrices. Los niños en acogimiento alternativo deberían poder comprender plenamente las normas, reglamentos y objetivos del entorno de acogida y los derechos y obligaciones que les incumben en este.

*81. Cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas, como amigos, vecinos y acogedores anteriores. El niño debería tener acceso a información sobre la situación de los miembros de su familia si no mantiene contacto con ellos”.*¹¹

Así mismo, la **Convención de los Derechos del Niño**, establece, en su Artículo 9: *“Separación de padres y madres. Es un derecho del niño vivir con su padre y su madre, excepto en los casos que la separación sea necesaria para el interés superior del propio niño. Es derecho del niño mantener contacto directo con ambos, si está separado de uno de ellos o de los dos. Corresponde al Estado responsabilizarse de este aspecto, en el caso de que la separación haya sido producida por acción del mismo”.*¹²

Otro hecho relevante, tenía relación con el registro de los funcionarios en el libro de novedades, el cual, daba cuenta de hechos que se suscitaban a lo largo del día, sin embargo, al hacer el cruce entre los diferentes sistemas de registros, se detectaron inconsistencias en

¹⁰ https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1550_recurso_pdf.pdf

¹¹ Resolución aprobada por la Asamblea General. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.

¹² Convención sobre los Derechos del Niño.

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

la información, lo que además se sumaba a que los libros no contaba con la individualización de los o las funcionarias que registraban, lo cual, se tornó relevante, en razón de que se perdía la trazabilidad de la información o incluso, la falta de información que se plasmaba en los libros, tornándose imposible identificar a la persona que registró; al abordar lo anterior con la directora, esta señaló que desde el SPE no le informaron de la existencia de un protocolo de registro en los libros de novedades y bitácoras, por ende, la manera de registrar quedaba sujeta a cada organismo colaborador según sus propios criterios; en ese sentido, si bien, dentro de la documentación, protocolos, resoluciones, etc. que el Servicio de Protección había dispuesto por para sus organismos colaboradores, no existía una norma, circular o Resolución Exenta que regulara lo anterior, si se expuso la relevancia de incorporar la mayor cantidad de detalles en los libros de novedades o bitácoras, así como la identificación de quien registraba, ya que así, de ser necesario, se podía hacer la trazabilidad de la información de manera más efectiva, evitando la eventual revictimización de las NA, al buscar o indagar algún hecho particular.

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- En el corto plazo, crear un protocolo de registro para los libros de novedades, bitácoras, etc. con el fin de unificar el “qué, cómo, para qué y quien” registra.
- En el corto plazo, apearse a los estándares de Derechos Humanos y sus normativas, concernientes al derecho de los NNA a recibir y/o sostener contacto con sus adultos significativos, así como su derecho a estar informados y participar de sus procesos.

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

- Ejecutar, en el corto plazo, con los funcionarios de la residencia Rayie, una jornada de transferencia técnica sobre la Resolución Exenta 155, con énfasis en la aplicación del protocolo de denuncia.
- Ejecutar, en el corto plazo, una transferencia técnica respecto del “qué, cómo y para qué” informar y registrar en los libros de novedades, bitácoras, etc.
- Hacer, en el corto y mediano plazo, un seguimiento y revisión exhaustiva de los libros de novedades, bitácoras, etc.

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

iv) Falencias en la intervención directa y cotidiana

Durante la visita, uno de los elementos imperantes tenía relación con la dinámica interresidencial, la cual, a través del discurso se hacía mención de situaciones de consumo, desregulaciones, agresiones a terceros, particularmente de parte de dos adolescentes, las cuales, al momento de la visita, una se encontraban en salida no autorizada y otra, ingresada en UHCIP.

Al respecto, cabe hacer presente que se tornó preocupante el discurso unificado de los funcionarios de la residencia, en el que señalaban y sindicaban como “responsable” del caos y los altercados a un adolescente de la residencia, sin mediar que son, justamente las instituciones del Estado, particularmente las de cuidado alternativo, las mandatadas a velar por la suspensión de las dinámicas vulneratorias y las gestiones para el acceso efectivo a sistemas de salud y programas de reparación especializado, en virtud de las necesidades y particularidades de cada una de los niños, niñas y adolescentes que tienen a su cargo, por lo que la “expectativa” de una niña, niño o adolescente “ideal” dista de la realidad y es grave, reiterado y sistemáticamente revictimizante para los niños, niñas y adolescentes, que son derivados a los sistemas de protección por órdenes de un Tribunal de Familia, señalando, la Ley de Garantías en su Artículo 1º: *“Esta ley tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en especial, de los derechos humanos que les son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes”*.¹³

En ese mismo orden de ideas, señalar que durante el proceso de entrevistas con las niñas y adolescentes, se pudieron pesquisar discrepancias significativas en el trato entre un turno y otro de Educadoras de Trato Directo, en el que las NA señalaba diferencias en la contención, escucha, rigidez, apoyo, acompañamiento, etc. de parte de las funcionarias, lo cual, se tornó significativo, en virtud de las herramientas técnicas, actualizaciones y capacitaciones que se les entregaban a las educadoras, así como la capacidad contenedora y recursos personales con las que contaban, lo que, eventualmente podría significar una vulneración de derechos hacia las NA y desregulación de las más complejas; lo anterior, sumado a la falta de credibilidad que las NA refirieron respecto de la información o develaciones que hacían con las educadoras, lo que, además de revictimizante, era sumamente vulnerador, lo que no se condice con lo estipulado en las **“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”**:

¹³ Ley 21430. Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia

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

“71. Debería dedicarse especial atención a la calidad del cuidado alternativo prestado, tanto en acogimiento residencial como familiar, en particular con respecto a las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores. Su papel y funciones deberían definirse claramente y distinguirse de las de los padres o tutores del niño”¹⁴

Así mismo, durante el proceso de la visita, se pudo detectar la falta de control que desplegaba las educadoras entorno al acceso a internet que tenían las NA, así como la regulación del contenido de Tv que veían en el living y en los celulares, sumado al uso excesivo de los celulares que se pudo constatar de parte de las Educadoras durante su turno.

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- En un corto plazo, generar instancias de capacitación para sus funcionarias/os Educadoras/es de Trato Directo, concernientes a vulneraciones de derecho, trauma complejo y derechos humanos de NNA.
- En un corto plazo, revisar y reajustar los procesos de selección de personal, en virtud de incorporar al recurso humano más capacitado para la atención de NNA que han sido gravemente vulnerados en sus derechos.

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

- En un corto plazo, hacer una revisión y acompañamiento técnico con el colaborador acreditado, respecto de los procesos de selección de personal.
- En un corto plazo, gestionar y asegurar, en conjunto con el colaborador acreditado, el acceso a capacitaciones para todos los funcionarios de la Residencia Rayien, con especial énfasis en vulneraciones de derecho, trauma complejo y derechos humanos de NNA.

v) Almacenamiento, congelado y trazabilidad de los alimentos

Durante el recorrido por la cocina, no se pudo observar ni constatar la existencia de un protocolo que regulara el manejo y almacenaje de los alimentos, lo cual era imprescindible, en virtud de asegurar el adecuado almacenaje, evitar la contaminación cruzada y mantener un control de las caducidades; si bien, contaban con refrigeradores y congeladores para la mantención de los lácteos, alimentos cárnicos, vegetales congelados, etc. se pudo detectar que, con respecto a los alimentos congelados, no existían un rotulados ni registros adecuados

¹⁴ Resolución aprobada por la Asamblea General. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.

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

para dichos víveres, por lo tanto, se perdía la trazabilidad y caducidad de los alimentos, pudiendo representar lo anterior, un riesgo sanitario para las niñas, adolescentes y funcionarios.

Además, se pudo constatar que no se contaba con una minuta alimentaria vigente, ni diferenciada, por ejemplo, en casos de alergia alimenticias o necesidades nutricionales particulares; en el sector de la cocina había muchos registros “suelos”, papeles alusivos a registros de mercadería, solicitudes de compras, inventarios incompletos, indicaciones dirigidas hacia la manipuladora de alimentos, etc. lo que generaba confusión y hacia el espacio más caótico; sumado a lo anterior, no se observó ni informó la existencia de una bodega de almacenaje, por lo que cuando llegaba la mercadería, esta se dejaba en el sector de la cocina, obstruyendo el libre desplazamiento, generando caos y entorpeciendo el adecuado funcionamiento de la misma, sumado a los riesgos asociados al espacio en sí.

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- Implementar, en el corto plazo, un sistema de control y revisión de alimentos congelados (vegetales, cárnicos, etc.), perecibles y no perecibles, que especifique fechas de embalaje, caducidad 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 solicita:

- En el corto plazo, generar una supervisión y orientación técnica al equipo de Residencia Rayie, respecto de la implementación de un sistema de control y revisión de alimentos congelados (vegetales, cárnicos, etc.), perecibles y no perecibles, que especifique fechas de embalaje, caducidad 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.

vi) Contaminación ambiental

La Residencia, al estar emplazada en un sector rural, colindaba con sembradíos, parcelas y terrenos agrícolas, por lo que, durante el proceso de la vista, se detectó un olor penetrante que invadía todo el ambiente, el cual, se correspondía con un olor de tipo químico; al indagar con la directora respecto al olor, señaló desconocer su origen y de que producto se trataba.

Así las cosas, y en virtud de que existe evidencia científica que han demostrado que *“El uso y exposición de los plaguicidas puede estar relacionado con diversas enfermedades tales como:*

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

*cáncer, leucemia, Parkinson, asma, neuropsicológicos y cognitivos, etc. En Chile se evidenciaron la presencia de plaguicidas (organofosforado: clorpirifos y los fungicidas: difenilamina (prohibido en UE), tiabendazol y pirimetanil) en la población debido al consumo de vegetales¹⁵, si bien, se desconocía el origen y tipo de químico, pesticidas o fungicida que imperaba en el aire, era menester despejar la situación y minimizar los riesgos o eventuales riesgos a los que estaban siendo expuestas la población de niñas y adolescentes que estaban bajo el cuidado de la Residencia Rayie, en concordancia con lo establecido en la **Convención de los Derechos del Niño**, particularmente en su artículo 24, el cual señala:*

“Salud y servicios médicos. Los niños tienen derecho a disfrutar del más alto nivel posible de salud y tener acceso a servicios médicos y de rehabilitación, con especial énfasis en aquellos relacionados con la atención primaria de salud, los cuidados preventivos y la disminución de la mortalidad infantil.

Es obligación del Estado tomar las medidas necesarias, orientadas a la abolición de las prácticas tradicionales perjudiciales para la salud del niño¹⁶”.

A la fundación Ayuda a la Familia y a la Residencia Rayie, se solicita:

- Despejar, en el corto plazo, a través de un prevencionista de riesgos, los químicos, pesticidas, fungicidas, etc. que se están usando en los campos aledaños a la residencia, así como medir e informar formalmente, el impacto y daño inmediato, así como a corto, mediano y largo plazo, que los señalados químicos tendrían en la salud de las NA y funcionarios.

Al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia solicita:

- Hacer un seguimiento acotado de la gestión e informe que emita el prevencionista de riesgo respecto de los químicos, pesticidas, fungicidas, etc. que se están usando en los campos aledaños a la residencia, así como del impacto y daño que estos tendrían en la salud de las NA y funcionarios.

11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita, no se identificaron in situ situaciones de vulneración de derechos a las niñas y adolescentes en el establecimiento, constitutivas de delito; sin perjuicio de ello, durante el proceso de entrevistas con las NA, se tomó conocimiento por parte de testigo directos,

¹⁵ https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26823/2/Efecto_de_los_plaguicidas_en_la_Salud.pdf

¹⁶ Convención sobre los Derechos del Niño.

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

presenciales y de oídas, de eventuales vulneraciones de derecho concernientes a agresiones físicas, sindicando a dos funcionarios del área técnica, los cuales habrían agredido a dos adolescentes de la Residencia, por lo que, y en virtud de la información recibida, se realizó la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, poniendo a disposición todos los antecedentes recabados; lo anterior, adicional a las recomendaciones y/o solicitudes precedentes.

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

VVG

Fecha de elaboración del informe: enero 2025