

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	RVA Natzar
Fecha de la visita:	21 de noviembre de 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
4.	ANTECEDENTES.....	3
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	4
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
8.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	5
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	6
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	7
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	21
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	21

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 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

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 niños, niñas y adolescentes (en adelante 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 la Residencia RVA Natzar, ubicada en la región de Arica y Parinacota, ciudad de Arica, 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 comprensión 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 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

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

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:	RVA Natzar
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Prodel
Tipo de administración:	Organismo Colaborador
Modalidad de intervención:	RVA Residencia de Vida Familiar para Adolescentes
Población destinataria:	Población Mixta, entre 14 y 17 años, 11 meses, 29 días
Director(a):	Claudia Zelada Cruz

4. ANTECEDENTES

La visita a RVA Natzar fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue de carácter reactiva en razón de graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento durante

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 los meses de octubre y noviembre, en los que se daba cuenta de críticas y sostenidas negligencias entorno al cuidado, protección, alimentación, higiene y salubridad del establecimiento de cuidado alternativo, entre otros; lo que en su conjunto se constituyó como grave en virtud de que las falencias señaladas, atentaban directamente contra la salud, estabilidad y bienestar de los NNA. La visita se realizó de manera presencial, el día 21 de noviembre 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
☒ Primera Visita	☐ Planificada	☒ Presencial
☐ Visita de Seguimiento	☒ Reactiva	☐ 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:	María Jesús Maturana, abogada, Sede Central
Profesional 3:	Geraldinne Díaz, abogada, Sede Arica
Profesional 4	Natalia Cuello, psicóloga, Sede Arica

7. 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, niñas y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora del establecimiento y, en paralelo, se realizaron cuestionarios a N°03

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado niños, niñas y adolescentes y a N°05 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

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

Cabe indicar que, al momento de la visita, había N°15 niños, niñas y adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales N°12 estaban presentes.

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, por dimensión, se presentan a continuación.

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN DE LA DIMENSION
1. Habitabilidad	El establecimiento no cumplía o cumplía parcialmente, con las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención, alimentación y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con las características del proyecto y del público objetivo.
2. Administración y gestión	El establecimiento contaba con algunos protocolos y proceso formales de planificación, lo cual, no constituía un cumplimiento sustancial a este ítem, ya que se observaron falencias en la organización, ejecución, evaluación y mejora para el óptimo

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

	funcionamiento del proyecto, de acuerdo a las características del mismo y del público objetivo.
3. Intervención	El establecimiento no cumplía en la entrega e intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada a los niños, 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 no cumplía en la entrega y gestión de las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, proteccional y de bienestar integral de los niños, 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 menester destacar como fortaleza, la disposición y buena recepción del personal de trato directo, equipo técnico y dirección de la Residencia Natzar 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, entrevistas y conversaciones sostenidas a lo largo de la visita, lo cual favoreció y facilitó todo el proceso en general.

ii) Directora con habilidades blandas de vinculo

Durante el proceso de visita, se pudo observar que uno de los niños presentó una desregulación psicoemocional, la cual se agudizó en razón de que las Educadoras de Trato Directo (en adelante ETD o Educadoras) no cedieron a sus peticiones, generando que el niño se encerrara en la sala de Educadoras, significativamente descompensado; ante tal escenario, la Directora de la residencia intervino tratando de calmar al niño a través de métodos de escucha activa, empatía y con un tono de voz calmado y suave, lo que generó que el niño lograra tranquilizarse y salir de la

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

sala, para ser contenido afectivamente por la Directora. Ponderándose lo anterior significativamente positivo para la población de NNA de la Residencia Natzar, en consideración a que acciones de esta naturaleza propenden y contribuyen a la protección y estabilidad de los NNA. Sin perjuicio de lo anterior, es imperativo señalar que, al momento de la crisis, las funcionarias no contaban con un juego de llaves a disposición que les permitiera abrir la puerta con rapidez, lo que, en términos de control y seguridad, pudo haberse tornado más complejo, en el entendido de que el acto del NNA se hubiese agravado o no se hubiese contenido oportunamente.

iii) **Espacios individuales para cada NNA**

Se pudo observar que, particularmente en esta residencia, cada uno de los usuarios contaba con una habitación propia, lo cual, de trabajarse, acompañarse y guiarse adecuadamente por parte de todo el equipo de la Residencia, favorecería la independencia, autonomía y autosuficiencia de los NNA, sumado a los beneficios de la privacidad y personalización de los espacios, según los gustos, necesidades e intereses del usuario.

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**

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

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) Falencias en la infraestructura de la Residencia

Durante el recorrido que se hizo por la Residencia, se pudieron observar significativas falencias respecto de la habitabilidad e infraestructura, tanto en los espacios comunes como en las habitaciones y oficinas. La Residencia constaba de 3 pisos, los cuales se dividían en espacios comunes y cocina en la planta baja; las habitaciones y patio de servicio estaba en el segundo nivel y finalmente, en el tercer piso, estaban las oficinas del equipo técnico, dirección y personal administrativo.

Los espacios comunes, si bien eran amplios, en general eran muy oscuros, sin acceso a luz ni ventilación natural, además de observarse significativamente sucio, desordenado y con mal olor; algunos muebles estaban muy dañados o en mal estado, como el caso de algunos sillones del living. El comedor estaba acondicionado para su uso, y en el mismo espacio, había un escritorio y un computador con acceso a internet. El pasillo de acceso a la casa, era usado como patio de juego y recreo, ante la ausencia de un espacio adecuado para la recreación de los usuarios, lo cual, no solo era limitante sino además potencialmente riesgoso, ya que este era estrecho y conectaba directamente a la cocina; de hecho, durante el proceso de visita, dos niños/as estaban jugando con un avión de papel, el cual ingresó al área de cocina, situación que, de no haber sido alertada oportunamente pudo desatar un accidente o incluso un incendio. Frente a la sala de Educadoras, había una habitación dispuesta para un usuario/a, el cual, según refirió la directora, por sus necesidades psicoemocionales y relacionales se le había acondicionado ese espacio, que originalmente estaba pensado como bodega; espacio que, además de ser muy reducido, tenía como closet un estante metálico, en el que estaba su ropa, algunos artículos personales, cajas y bolsas negras con ropa; además había un colchón recubierto con bolsas negras, en consideración a que el/la niño/a padecía de encopresis y enuresis diurna y nocturna; cuando se indagó lo anterior con la profesional, considerando lo irregular y nocivo de la medida, esta lo negó y señaló que al usuario/a *“le gusta así su cama”*. Sumado a lo anterior, se observaron sábanas sucias en el mismo espacio habitacional, lo cual contribuían al mal olor, impresionando que, pese a lo nocivo y antihigiénico de lo señalado, el proceso de lavado y limpieza del espacio y de las sábanas, parecía no ser prioridad.

En el segundo piso estaban dispuestas las habitaciones, las cuales, si bien, como se mencionó anteriormente, eran espacios individuales para cada uno de los niños, niñas y adolescentes, el tamaño era muy reducido, en cada una de las habitaciones había una cama y un closet sin puerta, lo cual contribuía a que se observara aún más desordenado y caótico el espacio; en algunas piezas había mesas de noche, en otras, debido a lo estrecho del espacio, solo cabía la cama y el closet; algunas habitaciones contaban con puerta corrediza de policarbonato opaco,

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

lo cual, si bien facilitaba el acceso en casos de emergencia, no permitía la privacidad del ocupante; había una terraza que estaba enrejada y bloqueada con una lona, lo que no impedía corrientes de aire, siendo lo anterior, especialmente preocupante durante el otoño e invierno, ya que las puertas de policarbonato de las habitaciones, no bloquearían las corrientes de aire frío. Todas las piezas se observaron con un significativo deterioro, caracterizado por la acumulación de desorden y suciedad. En relación a ello y al indagar sobre ese punto, la directora señaló que era responsabilidad de los niños, niñas y adolescentes mantener su espacio limpio y ordenado, lo cual, si bien se condice con la autonomía progresiva de los usuarios, es imperativo que el mantenimiento del orden y la higiene en las habitaciones de los NNA, sea abordado desde un enfoque de acompañamiento por parte de los y las adultas responsables, incorporando estrategias de intervención dentro del trabajo terapéutico y ocupacional, a modo de que se fomenten mayores habilidades de organización y autocuidado, y que estas, a su vez, contribuyan a garantizar mejores condiciones de habitabilidad. Por el contrario, la ausencia de estos procesos podría reforzar la falta de organización como una normalidad, impactando negativamente en el bienestar y desarrollo de los NNA.

Al centro del segundo piso, estaba el sector de lavado, actividad que se desarrollaba al momento de la visita, observándose un espacio desordenado y con una humedad imperante. En este mismo espacio estaba la escalera que llevaba al tercer piso, la cual, tenía una inclinación significativa y los escalones eran muy estrechos.

El área de oficinas era el espacio con mayor acceso a luz y ventilación natural; si bien, las oficinas eran espaciosas, se observaban con desorden y hacinamiento, especialmente en la oficina del equipo técnico. Había un corredor, que conectaba a una cocina que era para el uso del equipo técnico y administrativo. En este mismo piso, había una bodega y un espacio que estaba pensado como sala de atención, sin embargo, no estaba condicionado, sumado a que, y según refirió la directora, al no contar con baranda de seguridad, era riesgoso que los NNA acudieran a dicho espacio, especialmente aquellos con ideaciones o actos de tipo suicidas.

Durante el recorrido se pudo observar la falta de mantenimiento y desprolijidad general de los espacios, ya que había cableado suelto, paredes rotas, pintura en mal estado, tragaluzes muy sucios, etc.

Con base en todo lo anterior, y según lo indicado en las Orientaciones Técnicas (en adelante OOTT u Orientaciones) para el funcionamiento del programa denominado residencia de vida familiar para adolescentes de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial del

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

Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia⁸, en lo concerniente a infraestructura y calidad de vida, señalan:

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

Por consiguiente, los hallazgos señalados anteriormente, distaban de los estándares establecidos por el Servicio de Protección Especializado en lo referente a calidad de vida y condiciones generales de habitabilidad, no cumpliéndose en lo relativo a lo esperado para el uso, atención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en esa residencia.

Por lo anterior:

A la Corporación Prodel y RVA Natzar, se recomienda:

- En el corto plazo, reacondicionar la habitación [REDACTED] ajustando e incorporando el espacio habitacional con mobiliario acorde a su rango etario, necesidades y gustos particulares, respetando y velando por su dignidad, seguridad, estabilidad y garantías individuales.
- En el mediano plazo, acondicionar un espacio de atención individual que cuente con los requerimientos de seguridad, comodidad y privacidad necesarios para la atención de los NNA.
- En el mediano plazo, implementar un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura respecto a las malas condiciones de mobiliario, espacios comunes, habitacionales y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro o que vaya en desmedro de la calidad de vida, dignidad y bienestar físico de niños, niñas y adolescentes residentes.
- Asegurar, en el mediano plazo, el aseo y la limpieza de los espacios habitacionales, así como el acompañamiento técnico, educacional y ocupacional a los NNA, para la incorporación de hábitos de higiene, orden y limpieza.

⁸ <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf>

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

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

- En el mediano plazo, asegurar y cerciorarse, a través de la supervisión técnica, que todos NNA de Residencia Natzar cuenten con espacios habitacionales y comunes, acordes a sus necesidades y características, y con un apego irrestricto a estándares de derechos humanos.
- En el mediano plazo, analizar en conjunto con la Corporación Prodel y Dirección de Residencia Natzar, la implementación de un proyecto de emergencia en infraestructura, que permita reestructurar y acondicionar las actuales falencias estructurales, las malas condiciones del mobiliario y medidas de seguridad, que representan un riesgo latente y tienen un impacto directo en la calidad de vida de los usuarios.

ii) Almacenamiento, congelado y trazabilidad de los alimentos

Durante el recorrido por la cocina se pudo observar que las alacenas estaban desordenadas, con empaques de alimentos secos abiertos (cereales, arroz, harinas, etc.) y sin rotulación que diera cuenta de la fecha en la que fueron abiertos, lo cual, impedía determinar el estado de los mismos, al estar expuestos luego de romper el sellado original. Contaban con un refrigerador y congelador para la mantención de los lácteos, alimentos cárnicos, vegetales congelados e incluso helados, sin embargo, 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. Por otro lado, al revisar alimentos como embutidos tipo “paté”, condimentos (cátsup, mostaza) se observaron que algunos de estos alimentos vencían ese día o dentro de la misma semana, lo cual, al indagar con la manipuladora de alimentos, refirió que se desharían de esos productos. En general, el área del refrigerador se observó sucio, con restos de alimentos, desordenado y poca prolijidad respecto de las caducidades y desecho de alimentos, siendo este punto significativamente grave, en consideración a que la inocuidad de los alimentos, el almacenaje y trazabilidad de los mismos, son esenciales para la salud de los NNA de la Residencia Natzar; tal como lo señala la Organización Mundial de la Salud:

“El acceso a alimentos inocuos y nutritivos en cantidades suficientes es fundamental para mantener la vida y promover la salud. Los alimentos insalubres que contienen bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas nocivas causan más de 200 enfermedades, que van desde enfermedades diarreicas hasta el cáncer”⁹.

⁹ <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

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

Por lo anterior:

A la Corporación Prodel y RVA Natzar, se recomienda:

- En el corto plazo, asegurar la limpieza y desinfección de refrigeradores, congeladores, alacenas y área de cocina.
- En el mediano plazo, protocolizar un conjunto de medias que permitan mantener y preservar la inocuidad de los alimentos durante el almacenaje, rotulado y preparación.
- En el mediano plazo, implementar un sistema de control y revisión de alimentos perecibles, no perecibles, congelados y fríos, 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 Natzar, respecto de la implementación de un sistema de control y revisión de alimentos perecibles, no perecibles, congelados y fríos, 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.

iii) Recurso Humano y administración

Respecto del recurso humano, al momento de la visita, si bien, contaban con la cantidad de funcionarios acorde a lo establecido en las OOT del SPE; sin perjuicio de lo anterior, el grupo con más rotación era el de las ETD, el cual, según lo señalado por la directora, rotaba constantemente debido a la carga laboral y exigencias propias del rol.

Dentro de las gestiones realizadas durante la visita fue la observación de los libros y registros disponibles, particularmente el libro de novedades o bitácora, registro llenado por los/las funcionarios/as, y que tenía por lógica dar cuenta de los hechos que se suscitaban a lo largo del día, sin embargo, al hacer una lectura más minuciosa e incluso al hacer el cruce entre los diferentes sistemas de registros, se detectaron inconsistencias o información muy escueta que no permitía tener una panorámica de lo sucedido, además de que se observó 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

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

registró; al abordar lo anterior con la directora, esta señaló sorpresa e incluso tuvo la intención de complementar la información verbalmente. En ese sentido, si bien, dentro de la documentación, protocolos, resoluciones, etc. que el Servicio de Protección tenía dispuesto 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.

Otra situación que se observó fue la falta de reemplazo para el cargo de Terapeuta Ocupacional, profesional que se encontraba con licencia médica al momento de la vista; significado lo anterior que, ante la falta de profesional, las intervenciones y terapias de los NNA se vieran indefinidamente suspendidas, generando un impacto negativo a los avances y objetivos logrados en la población atendida.

Durante el proceso que duró la vista, se indago con el grupo de ETD presentes sobre sus diferentes actividades, a lo cual, refirieron en ocasiones sentirse abrumadas y “sobre pasadas” en alusión a la atención y manejo de los NNA; así mismo, al indagar con ellas sobre los proceso e información básica de los NNA, no pudieron responder, ya que, según señalaron desconocían tal información de los usuarios; ponderándose lo anterior como grave, ya que el desconocimiento general de la situación de un NNA, particularmente del grupo de ETD, eventualmente limitaría las posibilidades de reaccionar oportuna y adecuadamente ante alguna petición, develación o reacción de los mismos, pudiendo el mismo desconocimiento, generar o propiciar desregulaciones en los usuarios; detectándose, incluso, mayor desconocimiento respecto de los NNA trasladados desde Residencia Pukará. Situación similar se observó en el ámbito técnico, existiendo vacíos en la información e incluso carpetas vacías del grupo de NNA trasladados de la señalada Residencia, lo cual, además de ser una falta administrativa grave, la falta de prolijidad y probidad a la recopilación y registro de la información de los NNA, se podría interpretar como una nueva vulneración a sus garantías individuales y colectivas.

Así las cosas, y en virtud del rol y las funciones que desempeñan los equipos en los sistemas de cuidado alternativo, los cuales generan un particular desgaste físico, emocional y mental, es imperativo que se brinden espacios de cuidado de equipo o se les brinde un acompañamiento que permita desplegar estrategias de autocuidado, en consideración a la alta demanda emocional de su rol; y según lo indicado por Arón, A.M. y Llanos, M.T (2005), en su Artículo *“Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan en violencia”*¹⁰:

¹⁰ https://docs.wixstatic.com/ugd/536db9_57f9eb331ff740b9ac47981273317a1b.pdf

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

“El cuidado de los equipos es responsabilidad de los niveles directivos y de las instituciones, se refiere a crear y asegurar condiciones de trabajo que transmitan un mensaje de preocupación y cuidado de la institución por sus equipos de trabajo y los operadores sociales. Algunos de estos factores protectores se refieren a las condiciones mínimas de seguridad en relación al desempeño laboral, otras se refieren a los estilos de liderazgo y a los estilos de supervisión en los lugares de trabajo”.

Sumado a lo anterior, es menester hacer referencia a lo indicado en las OOTT del proyecto en comento, las cuales indican:

*“Cada organismo colaborador deberá asegurar políticas de formación continua de los recursos humanos contratados para la ejecución del proyecto, junto a políticas de cuidado de los mismos que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren”.*¹¹

Por lo anterior:

A la Corporación Prodel y RVA Natzar, se recomienda:

- En el mediano 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, relevando la importancia de registrar el detalle o datos relevantes de los hechos y/o situaciones acontecidas con los NNA.
- En un mediano plazo, generar la implementación de espacios de cuidado de equipo / cuidado institucional para todos los funcionarios de la Residencia Natzar.
- En un mediano plazo, asegurar la provisión de funcionarios, a través del reemplazo oportuno ante licencias o vacancias de los puestos, para la adecuada continuidad de los procesos de intervención, cuidado y protección de los NNA de la Residencia Natzar.
- En un mediano plazo, incorporar o generar espacios de información o análisis de caso con el grupo de ETD, incorporando datos relevantes sobre cada uno de los NNA, con el debido resguardo de la información sensible; lo anterior, con el fin de dotar a las ETD de información elemental y herramientas que les permitan desempeñar mejor su labor en favor de los NNA.

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

¹¹ <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf> Pág. 49

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

- Ejecutar, en el corto plazo, una transferencia técnica con el equipo de Residencia RVA Natzar, 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. de Residencia RVA Natzar.
- En un mediano plazo, hacer seguimiento a las recomendaciones efectuadas a la Corporación Prodel/ Residencia Natzar, respecto de generar la implementación de espacios de cuidado de equipo / cuidado institucional para todos los funcionarios de la Residencia Natzar; asegurar la provisión de los funcionarios ante licencias médicas o vacancias; la generación de espacios de análisis de caso con el grupo de ETD.

iv) **Dosificación, administración y registro de medicamentos.**

Durante la visita se levantaron diversos hallazgos y nudos críticos respecto de la dosificación, administración y registro de los medicamentos suministrados a los niños, niñas y adolescentes usuarios de la Residencia, hallazgos que, en virtud de la gravedad implícita, requerían de una intervención sustancial inmediata, en consideración al riesgo que implicaba la persistencia del mismo.

A saber, las dosis medicamentosas de los NNA, eran elaborados diariamente por profesional Tens, la cual, a través de sobres plásticos marcados con los esquemas farmacológicos y los nombres de cada uno de los NNA, dejaba los medicamentos en pequeñas bolsas plásticas, las que estaban rotuladas con etiquetas escritas a mano con los medicamentos, las dosis y el horario a administrar, sin embargo, en una revisión íntegra, se pudo constatar que, en algunos casos:

1. Las dosis contenidas en las pequeñas bolsas plásticas, no eran concordantes con los esquemas indicados en el sobre ni en la “*Planilla de Registro Administración de Medicamentos*,”¹² es decir, en algunos casos, faltaban medicamentos o había de más. Lo cual, constituía un hecho gravísimo, en virtud de que se desconoce la cantidad de “sobredosis” y/o “insuficiencia de dosis” que fueron administradas, la cantidad de NNA afectados y desde hace cuánto se venía dando esta irregularidad.
2. Se estaban administrando medicamentos que no estaban indicados en el esquema farmacológico del NNA, sin embargo, al estar dentro del sobre de medicamentos, las ETD no verificaban si correspondía o no y lo administraban igual.

¹² <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

3. En algunos sobres faltaban medicamentos esenciales para el tratamiento psiquiátrico de los NNA, como es el caso de medicamentos antipsicóticos, los cuales, al menos en dos casos, no se encontraban en las bolsas con las dosis a administrar.
4. Falta de respuesta oportuna del Sector Salud de la comuna de Arica, para las atenciones psiquiátricas de los NNA de RVA Natzar, ya que, según refirió la Directora, Srta. Claudia Zelada Cruz, los esquemas farmacológicos, especialmente de los NN derivados de Aldeas SOS, no habían sido actualizados debido a la demora en la asignación e incluso anulación, de horas de atención con especialista del área psiquiátrica.

Transversalmente, se pudo observar la falta de rigurosidad en el control y registro de la “Planilla de Registro Administración de Medicamentos”, ya que se detectó que algunas planillas estaban desactualizadas y, pese a haber discrepancia entre lo indicado en el sobre, la cantidad de medicamentos y lo señalado en planilla, los funcionarios administraban los medicamentos y firmaban la planilla sin verificar la coherencia, el detalle ni en número de pastillas que suministraban a los NNA.

En razón de lo anterior, y según lo señalado en el Anexo 11, Protocolo de Administración de Medicamentos, del Servicio Nacional de Menores y Ministerio de Salud, 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”.¹³

Por lo tanto:

A la Corporación Prodel y RVA Natzar, se recomienda:

- En el corto plazo, la revisión, modificación y ajuste inmediato al proceso de dosificación, administración y registro de los medicamentos suministrados a los NNA, ajustando el proceso a lo indicado en el Protocolo de Administración de Medicamentos, o en el que se encuentre vigente y aprobado por el Servicio Nacional de Protección Especializada.

¹³ 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

- Solicitar y coordinar con CESFAM correspondiente, una capacitación y acompañamiento técnico respecto del proceso de dosificación, administración y registro de los medicamentos suministrados a los NNA.

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

- La supervisión y orientación técnica al equipo de Residencia Natzar, respecto del Anexo 11, Protocolo de Administración de Medicamentos, o el que se encuentre vigente y aprobado por su Servicio, para su debida implementación y cumplimiento.

A la SEREMI de Salud de Arica, se recomienda:

- La Fiscalización de Residencia Natzar, con el fin de asegurar que los procesos de dosificación, administración y registro de los medicamentos suministrados a los niños, niñas y adolescentes, sean los correctos y ajustados a las normativas de salud e higiene vigentes.

v) Procesos de intervención

Uno de los hallazgos más relevantes y significativos que se pudieron observar tenía relación con la falta de contención y acompañamiento que se observó por parte de los profesionales hacia los NNA, ya que durante todo el lapso que duró la visita no se les observó interviniendo o apoyando en las contenciones emocionales, limitando su presencia al espacio de la oficina en el tercer piso, espacio al que los NNA no tenían acceso.

Cabe agregar que, pese a que por OOTT, el proyecto RVA Natzar atendía una población de entre 14 y 17 años, 11 meses, 29 días¹⁴, al momento de la visita y según registros proporcionados por la dirección de la Residencia, había al menos 8 NNA fuera del rango etario del proyecto, lo cual, según informó la directora, era transitorio, en virtud del cierre de la residencia Pukará, sin embargo, las condiciones habitacionales, de infraestructura, administrativas y de intervención técnica, no eran conducentes con lo anterior, ya que los niños y niñas menores de 14 años, tienen requerimientos ambientales y técnicos, por señalar algunos, muy particulares, distintos a los que tiene un adolescente; de ahí la lógica del Servicio de Protección Especializada de crear residencias según rango etario, lo cual, no es concordante con lo observado en la Residencia RVA Natzar; de lo que se puede concluir que la adopción de esa medida respondió a dar “solución” a la necesidad administrativa de un Servicio por sobre las necesidades de los niños, niñas y adolescentes; esto, según lo establecido en la Ley 21.302 que crea el Servicio Nacional

¹⁴ <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf> “Sujeto de atención” Pág.10

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, particularmente los indicado en su **Artículo 2 bis.**¹⁵

“Será responsabilidad del Servicio asegurar el desarrollo de las líneas de acción y la disponibilidad de los programas diversificados y de calidad que deberán satisfacer las diferentes necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente, tales como el diagnóstico clínico especializado y seguimiento de su situación vital y condiciones de su entorno, el fortalecimiento familiar, la restitución del ejercicio de los derechos vulnerados y la reparación de las consecuencias provocadas por dichas vulneraciones, junto con la preparación para la vida independiente, según corresponda.

[...] el Servicio proveerá las prestaciones correspondientes, asegurando la oferta pública en todas las regiones del país, por sí o a través de terceros, en conformidad a esta ley y a lo dispuesto en la ley N°20.032 [...].”

Otro aspecto que impresionó fue el excesivo uso de pantallas de los niños y niñas más pequeños, los cuales, debían permanecer en la Residencia sin acceso a la educación formal, según lo indicado por la directora por instrucción médica; observándose pasar largas jornadas frente al computador jugando en línea un videojuego con objetivos y graficas con temática violenta, esto, a vista y oídos de las educadoras y de todo aquel que pasaba por el living, sin mayor intervención o regulación de los adultos, lo que dejaba de manifiesto la escasa y deficiente problematización del tema, así como la falta de espacios de estimulación cognitiva y el uso predominante de pantallas sin un enfoque pedagógico o estructurado.

En los casos particulares de los niños más pequeños, los cuales, como se mencionó, debían permanecer en la residencia, no se pudo observar la existencia de recursos pedagógicos más sostenidos que facilitarían o apoyarían el proceso de aprendizaje, más allá de la profesora que asistía a la residencia unas horas a la semana; ya que, considerando las particularidades y necesidades de los niños en comento, era esencial contar con una planificación o plan ocupacional que permitiera insumir al desarrollo cognitivo y emocional de los NN.

En el caso del niño de iniciales [REDACTED] se pudieron observar dinámicas y situaciones de discriminación, particularmente para las actividades grupales o cotidianas, donde era relegado o no considerado, contribuyendo así al aislamiento y la falta de integración del niño con sus pares.

Otro aspecto a relevar, es el manejo poco asertivo que se observó con una adolescente, la cual, exigía se le diera respuesta inmediata a una solicitud y pese al intento de la funcionaria que la visualizaba en ese momento por dar razones justificadas para no proceder con lo solicitado, terminó cediendo por fatiga más que por la existencia de una intervención focalizada o de argumentos que sustentaran su actuar; situación que resultó preocupante, ya que, daba cuenta

¹⁵ <https://bcn.cl/2n1dz>

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

de una falta de apoyo técnico para el abordaje de situaciones de esa naturaleza, así como de un apoyo e intervención técnica u ocupacional que fundara, junto con la adolescente, las razones para ceder, postergar o negociar la petición. Si bien, se pueden entender las particularidades, necesidades y capacidades cognitivas, emocionales y de tolerancia de cada uno de NNA, sin embargo, es rol de los funcionarios y de la Residencia en su conjunto, establecer intervenciones que propendan a la resignificación del historial de violencia, negligencia y maltrato que han padecido los NNA, entre las que encuentran el de modelaje, contención, regulación emocional y conductual, entre otros. Sin embargo, la falta de intervención técnica generaba la mantención o agudización de ese vacío estructural sin dar oportunidad al cambio y regulación emocional.

Respecto de los procesos de intervención, se conversó a grueso modo con el equipo técnico y se revisaron algunas carpetas de los NNA, durante dicha instancia, se pudo observar que, de la muestra de carpetas seleccionadas, ninguna de ellas contenía la documentación mínima esperada, como informes de proceso, planes de intervención individual, registros de intervención, resoluciones del Tribunal, etc. por señalar algunos. Asimismo, de la documentación disponible, se pudieron observar planes de intervención individual carentes de una propuesta terapéutica sustancial que propendiera a la resignificación de las vulneraciones o con una proyección significativa; de lo que se pudo deducir la nulidad en los procesos de intervención de cada uno de los NNA, en razón de que no existían documentos que sustentaran lo anterior, o en los casos que había documentación, estaba incompleta o carecía de sustento técnico, lo cual, se constituía en una falta gravísima, ya que, uno de los objetivos específicos que aborda el modelo de Residencia de Vida Adolescente, es *“desarrollar un proceso de intervención que contribuya a la resignificación integral de las experiencias de vulneración de derechos vivenciadas por el/la adolescente”*.

No cumpliéndose lo anterior por parte de los funcionarios y colaboradores del sistema Residencial Natzar en su conjunto, faltando gravemente a la probidad y a las garantías individuales de los NNA, al no ofrecerles una atención de calidad que propenda a la resignificación de las vulneraciones vividas, ni a restituirle su derecho primordial de vivir en familia, por señalar algunos.

Así mismo, durante el proceso que duró la visita, no se observó, en ningún momento, la ejecución o la intención de una rutina con los NNA, lo cual, no solo es inconsistente con los aspectos centrales que rigen a una residencia de protección, sino que, además, la falta de rutina genera y mantiene una desestructura ambiental y cognitiva que tiene repercusiones directas a nivel neurológico, emocional, físico, nutricional, etc.

*“uno de los pilares centrales de intervención al interior de la residencia y para el desarrollo infantil es la **Rutina**, ya que permite estructurar y brindar seguridad y estabilidad a los/as*

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

*adolescentes, en tanto hace su mundo más predecible, sabiendo qué esperar del día a día y del futuro*¹⁶.

Finalmente cabe agregar que como se señaló en apartados anteriores, no había espacios de recreación dentro de la residencia, los espacios existentes eran grupales (sin diferenciación etaria), limitados, monótonos y repetitivos, según refirieron los NNA durante las encuestas. Así mismo, según informó la directora, estaban en proceso de pintar nuevamente los murales que había en la residencia, lo cual, se pondera significativo en virtud de la oportunidad que aquello implicaría si la actividad contempla un enfoque de derechos y acompañamiento terapéutico, así como la incorporación de la interculturalidad que permita generar un espacio lúdico, terapéutico y con sentido de pertenencia.

Por lo anterior:

A la Corporación Prodel y RVA Natzar, se recomienda:

- En el corto plazo, que el equipo técnico, en conjunto con los NNA, generen rutinas y espacios de intervención terapéuticos adecuados a la población atendida, con el fin de disminuir las eventuales desregulaciones psicoemocionales y el uso excesivo de pantallas.
- En el corto plazo, actualizar la información de las carpetas de todos los NNA usuarios de la Residencia Natzar.
- En el mediano plazo, incorporar más espacios de recreación, dentro y fuera de la Residencia, ajustados a los rangos etarios, en consideración a las limitantes de espacios recreativos y áreas verdes disponibles en la Residencia.
- Para la realización del mural o decoración de las paredes de la residencia, en el mediano plazo, incorporar los enfoques transversales y el acompañamiento terapéutico con los NNA para la señalada actividad.

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

- En el corto plazo, generar espacios de transferencia técnica con los/las profesionales de Residencia Natzar, en virtud de robustecer técnicamente, las intervenciones psicosociales, los informes de proceso y los planes de intervención de los NNA.

¹⁶ <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf> Pág. 31

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

- En el mediano plazo, generar espacios de análisis de caso con los/las profesionales de Residencia Natzar, con énfasis en intervención en crisis.
- En el mediano plazo, generar espacios de revisión documental de las carpetas individuales de los NNA de Residencia Natzar, asegurando la completitud de los documentos necesarios que integran una carpeta.
- En el mediano plazo, proveer las prestaciones correspondientes para asegurar la oferta pública correspondiente a Residencia de Adolescencia Temprana, en la ciudad de Arica.

11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Sin perjuicio de lo anterior, y a propósito del grave hallazgo detectado entorno al control y administración de medicamentos, se puso en conocimiento de lo anterior a la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada y al Servicio de Salud de la región de Arica y Parinacota. Así mismo, 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: febrero 2025