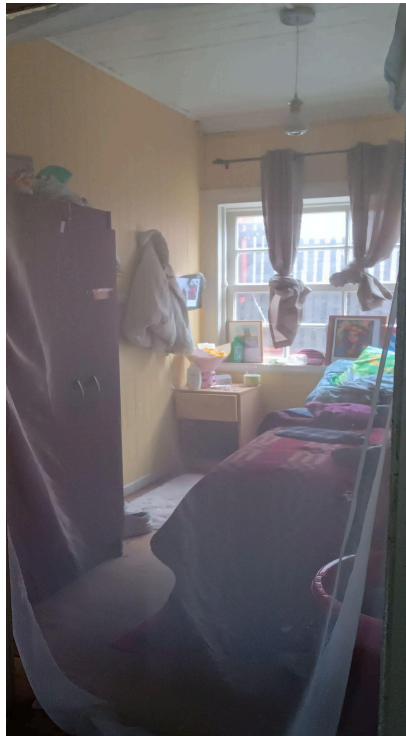


Informe Ejecutivo<sup>1</sup> Área de Niñez y Adolescencia

# Informe de Visita a la Residencia de Protección para Mayores (REM) de Ancud “Casa Cumbres”, región de Los Lagos

Septiembre de 2024

Elaborado por Francisco Maffioletti C., Loreto Adrian S. y M. Rosario Beltrán C.



## Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Área de Niñez y Adolescencia del Comité para la Prevención contra la Tortura (CPT), a la Residencia de Protección para Mayores (REM-PER) de Ancud “Casa Cumbres”, región de Los Lagos, de la Fundación Instituto de Capacitación y Especialización Padre Hurtado (ICEPH), el día 02 de abril de 2024. El objetivo de la visita fue prevenir la violencia institucional en contra de las niñas y adolescentes bajo el cuidado o custodia del Estado.

El centro cuenta con 18 plazas para albergar a niñas y adolescentes entre 14 y 17 años, 11 meses y 29 días; al momento de la visita habían 10 personas vigentes.

## Metodología de la visita

La presente visita preventiva no-avisada tuvo un carácter exhaustivo y temático<sup>2</sup>, en tanto incluyó la evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros

<sup>1</sup> El presente informe es una versión sintetizada sobre la metodología, hallazgos y evaluación realizada por el área de Niñez y adolescencia del CPT durante la visita. Para la obtención del informe original y las recomendaciones elaboradas a partir del mismo, se debe realizar una solicitud vía Ley de Transparencia, ingresando a la sección de Atención Ciudadana en la página web [www.mnpt.cl](http://www.mnpt.cl)

<sup>2</sup> El MNPT ha definido dos tipos de visitas, reactivas y preventivas, las primeras también denominadas *ad hoc* responden a denuncias o casos puntuales, mientras las segundas incluyen dos modalidades, la temática y la exhaustiva. Las primeras son más acotadas y pueden responder a intereses puntuales o contingencias nacionales, y las de carácter exhaustivo buscan realizar una inspección y diagnóstico en profundidad de los establecimientos, permitiendo la observación de un gran número de factores o variables de interés.

tratos crueles, inhumanos o degradantes en todas sus dimensiones, así como la observación del proceso de transición al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) (ver Fig. 1).

### Figura 1

*Dimensiones de monitoreo en recintos de Protección, área Niñez y Adolescencia, CPT Chile*

	<b>1. Régimen y actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso y segmentación</li> <li>• Uso del tiempo</li> <li>• Participación</li> <li>• Egreso y posegreso</li> <li>• Monitoreo de intervención</li> </ul>	<b>5. Medidas de protección</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Mecanismos de Solicitudes y quejas</li> <li>• Acceso a la justicia</li> </ul>	
	<b>2. Contacto con el mundo exterior</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimen de puertas abiertas</li> <li>• Familia</li> <li>• Comunidad</li> <li>• Intersector</li> </ul>	<b>6. Trato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de control y/o contención</li> <li>• Apartamiento</li> <li>• Violencia y/o delitos institucionales</li> <li>• Violencia y/o malos tratos entre pares.</li> </ul>	
	<b>3. Condiciones materiales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura; población y alojamiento</li> <li>• Alimentación y agua</li> <li>• Iluminación y ventilación</li> <li>• Higiene y plagas; servicios sanitarios</li> <li>• Prendas de vestir y cama</li> <li>• Privacidad, intimidad y confiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<b>7. Gestión del personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Formación y capacitación del personal</li> <li>• Gestión y organización del establecimiento</li> </ul>	
	<b>4. Salud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a prestaciones y tratamiento de salud</li> <li>• Personal capacitado en maniobras básicas de emergencia de salud al interior del establecimiento</li> <li>• Infraestructura, equipamiento e insumos médicos</li> <li>• Control y manejo de enfermedades (transmisibles y no transmisibles)</li> </ul>	<b>8. Reconversión/Transición a Mejor Niñez</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la información respecto del proceso de reconversión</li> <li>• Principales nudos críticos y desafíos identificados</li> <li>• Participación de equipos residenciales en el proceso</li> </ul>	

Las técnicas de levantamiento de información utilizadas en la visita fueron:

- (a) *entrevistas semiestructuradas individuales a niñas y adolescentes; funcionarias/os,*
- (b) *entrevistas grupales a niñas y adolescentes; funcionarias/os,*
- (b) *conversaciones semiestructuradas informales con niñas y adolescentes; funcionarias/os,*
- (c) *aplicación de pauta de observación de condiciones materiales e infraestructura,*
- (d) *aplicación de pauta de observación de dinámicas relacionales,*
- (e) *revisión de registros (fichas, planes de intervención individual, documentos, entre otros)*
- (f) *encuesta institucional estructurada de auto reporte.*

Durante la visita se entrevistó a un total de 15 participantes. Para su ejecución, se hizo uso de consentimientos y asentimientos informados sobre las condiciones de participación, tales como la grabación en audio y el anonimato para el uso de citas textuales en el informe.

De forma posterior a la visita en terreno y, con el objetivo de complementar la información administrativa, se aplicó una encuesta institucional estructurada de auto reporte. A partir de aquello, se realizó un análisis de contenido de la información recolectada, con triangulación de la

### 3

información como estrategia de control de sesgo, así como una evaluación de logro en función de 5 niveles de desempeño, por cada dimensión de monitoreo explicitada más adelante en la tabla n°1.

**Tabla 1**

*Descripción de niveles de desempeño considerados en evaluación del Centro*

Nivel de logro	Descripción
0 - No iniciado	<b>Proceso aún no iniciado:</b> no hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar.
1 - Insuficiente	<b>Proceso iniciado:</b> las condiciones evaluadas se encuentran por debajo de la media para alcanzar el nivel óptimo del estándar.
2 - Parcial	<b>Proceso en curso:</b> las condiciones evaluadas se encuentran a mitad de camino para el logro del estándar.
3 - Bueno	<b>Proceso avanzado:</b> las condiciones evaluadas se encuentran por sobre la media y hay pocas medidas pendientes para alcanzar el óptimo del estándar.
4 - Destacado	<b>Proceso terminado:</b> las condiciones evaluadas coinciden con el estándar.
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	

Por último, se elaboraron recomendaciones dirigidas a la Residencia de Protección para Mayores (REM-PER) Ancud “Casa Cumbres”, a la Fundación Instituto de Capacitación y Especialización Padre Hurtado (ICEPH), al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) y a otros actores claves, las que se encuentran disponibles en la versión completa de este informe.

## Hallazgos de la visita

### 1. Régimen y Actividades

Respecto a los procesos de ingreso, resulta relevante que los protocolos internos contengan de forma explícita las distintas etapas que son exigibles en este contexto, tales como la evaluación general del estado de salud, incluyendo la revisión de constatación de lesiones, así como el pronto contacto con la familia o adulto cuidador/a, garantizando la protección, seguridad y bien superior de cada niña y adolescente.

En cuanto a la rutina diaria, preocupan las dificultades existentes para el logro de adherencia a estas, especialmente las relativas al sistema escolar, junto a exigencias extranormativas que algunos de los propios establecimientos han impuesto para la matrícula de quienes se encuentran en la residencia, lo que constituye una barrera para el acceso a la educación de esta población. Junto con ello, resulta un desafío poder mejorar el cumplimiento efectivo de los talleres de intervención, así como incentivar la participación de las adolescentes, por ejemplo, mediante un diseño colaborativo que responde a los intereses y necesidades del grupo.

Adicionalmente, resulta urgente que se elimine la aplicación de sanciones colectivas que implican la restricción de la participación del grupo en actividades recreativas fuera de la residencia, tanto por la falta de proporcionalidad de este tipo de medidas, el riesgo de situaciones de conflicto o desajuste conductual y/o emocional, como por la afectación del derecho a la participación en la vida social y cultural.

Otro de los nudos críticos identificados dice relación con la alta frecuencia de salidas no autorizadas y las dificultades para su efectivo abordaje, con la consecuente exposición de las adolescentes a diversas situaciones de riesgo o victimización, incluyendo explotación sexual comercial. En este ámbito, aparece como desafío una mayor articulación con el personal policial, en atención a las obligaciones de protección especial que son exigibles para esta población. Del mismo modo, es necesario fortalecer las estrategias que el equipo despliega a efectos de prevenir nuevas salidas que pongan en riesgo a las adolescentes.

Por último, el trabajo destinado a la *preparación para la vida independiente* se basa en la continuidad de estudios y acceso a diversas instancias de formación, además del reforzamiento sobre habilidades para la vida diaria, todas instancias cargadas de un sesgo de género que resulta preciso remirar y transformar para ampliar las alternativas con las que cuentan las adolescentes, toda vez que la perpetuación de estereotipos de género constituye un importante componente de la violencia ejercida contra niñas y mujeres.

**Nivel de logro:** parcial.

## 2. Contacto con el mundo exterior

En cuanto al contacto con sus familias, si bien existirían tres modalidades para que se lleve a cabo por las niñas y adolescentes -de forma presencial o telemática-, se reportan dificultades en la realización de visitas presenciales de forma regular -en la residencia o casa de la/el adulto responsable- esto debido a las largas distancias en la zona y el desarraigo de sus lugares de orígenes, lo que dificulta un contacto periódico; por ello es que la residencia a establecido flexibilidad en este ámbito a fin de promover la vinculación materno-filial o paterno-filial, como en el trabajo de la dupla psicosocial con la familia.

Es dable señalar la preocupación del CPT de que las niñas o adolescentes viajen solas en bus a fin de trasladarse a la casa de su adulto responsable y así llevar a cabo la instancia de visita, siendo acompañadas únicamente vía celular por un/a funcionaria/o; debido a las eventuales situaciones de riesgo a las cuales se puede enfrentar la referida al viajar sola; siendo pertinente que se establezcan mecanismos para que puedan trasladarse en la compañía de un/a adulto/a.

Del contacto telemático se constató la necesidad de establecer capacitaciones en redes sociales y medios tecnológicos a funcionarias/os a fin de que conozcan los factores de riesgo ante posibles vulneraciones de derechos, y la comisión de delitos como lo es la explotación sexual en niñas, niños y adolescentes; para posteriormente puedan entregar herramientas de cuidado y resguardo, como también enseñarles a utilizarlos de manera segura y responsable a las niñas y adolescentes; más que restringirles y prohibirles su uso, ya que se constató que de igual forma logran tener acceso a estos medios.

Con relación al contacto con la comunidad este se daría principalmente en el ámbito de salud y educación. Sin embargo, en cuanto al entorno cercano de la residencia, funcionarias/os valoran negativamente el trato que se les da, señalando este como estigmatizante y discriminatorio, lo cual ha generado conflictos especialmente con quienes pertenecen y utilizan una hospedería que se encuentra frente al Centro.

**Nivel de logro:** parcial.

## 3. Condiciones materiales

Al momento de la visita, si bien se valora positivamente que el terreno cuente con un espacio destinado a la casa de las niñas y adolescentes, y que en ella existan piezas de uso individual o en duplas según la disponibilidad y afinidad de ellas, como también que se encuentra en buenas condiciones de higiene.

Es de preocupación para el CPT que las habitaciones no cuentan con puertas -algunas cuentan con una cortina traslúcida-, lo cual impide una adecuada privacidad e intimidad para las niñas y adolescentes, lo que además repercute en conflictos interpersonales al no tener espacios seguros para almacenar sus artículos personales; como también la posibilidad de que otras niñas o adolescentes o funcionarias/os incurra en vulneraciones de derecho en la indemnidad sexual por

medio del artículo 366 ter, toda vez que pudiesen ver cómo se desnudan y cambian de ropa en sus habitaciones.

En cuanto al ámbito de prendas de vestir es necesario que la residencia pueda satisfacer dichas necesidades, teniendo en consideración las estaciones climáticas del año, esto ya que se observó prendas de vestir en mal estado o no adecuadas para la época invernal.

Por su parte es necesario realizar mejoras en la calefacción y ventilación, a fin de que estas sean adecuadas a las necesidades y eventos climáticos, esto ya que, al momento de cortes eléctricos debido a temporales, se quedarían por varias horas sin luz y calefacción.

Además, es importante señalar que el informe realizado por la Corte Suprema el segundo semestre del 2023 (2024) expone diferentes deficiencias en el ámbito de condiciones residenciales, las cuales al momento de la visita del CPT aún no han presentado mejoras.

**Nivel de logro:** insuficiente.

#### 4. Salud física y mental

Del acceso a prestaciones y tratamientos de salud si bien se valora positivamente que todas las niñas y adolescentes se encuentran inscritas en el CESFAM Dr. Manuel Ferreira, donde recibirán prestaciones en atención primaria de salud. Sin embargo, dan cuenta que en la atención a prestaciones de salud secundaria y terciaria existiría una reticencia de las referidas a atenderse, esto debido a la dificultad en la coordinación de horas debido a la falta de profesionales, aunado a que el trato de las/os funcionarias/os de los centros de salud no serían siempre los más adecuados hacia las niñas y adolescentes según lo reportado por las/os funcionarias/os de la residencia.

Lo anterior, también se presentaría en el ámbito de la salud mental, donde las/os funcionarias/os expresan dificultades en su atención debido a: (i) la falta de especialización en la región; (ii) la falta de cupo en unidades de psiquiatría en la región o regiones aledañas; y, (iii) la ocurrencia de tratos discriminatorios debido a ser niñas o adolescentes en el sistema de protección residencial, traduciéndose en que “no cumplirían los criterios de ingreso”.

En cuanto al control y manejo de enfermedades transmisibles y no transmisibles, si bien se valora positivamente la ocurrencia de charlas y talleres de psicoeducación como también de la coordinación con el servicio de salud; es de preocupación para el CPT que las adolescentes relaten que el uso del método anticonceptivo -implanon- sería coaccionado por la dirección y equipo técnico, toda vez que aquellas adolescentes que no quisiesen utilizarlo, se les amenazaría con solicitar una orden del tribunal que les imponga su uso, por lo cual terminan cediendo a su utilización; impidiendo así la toma de una decisión informada por parte de las adolescentes y en donde se le respeten sus deseos y posterior toma de decisión.

En cuanto al consumo de drogas y alcohol, si bien este estaría prohibido al interior de la residencia, se conoció que las adolescentes consumirían principalmente *marihuana, falopa y tussy*. Cabe señalar que

en la provincia las atenciones para la deshabituación de drogas y alcohol se realizarían en programas ambulatorios, los cuales presentan criterios de ingreso poco adecuados a esta población, dificultando así el ingreso y posterior mantenimiento en ellos; siendo necesario que estos programas puedan adecuar sus criterios de ingreso a esta población en específico.

**Nivel de logro:** insuficiente.

## 5. Medidas de protección

En cuanto al acceso a información y justicia por parte de las niñas y adolescentes, si bien se valora positivamente que las adolescentes puedan consultar de manera semanal al equipo técnico sobre sus procesos, planes de intervención y causas judiciales; en cuanto a estas últimas se conoció que la dupla realizaría las coordinaciones necesarias para solicitar audiencias privadas con las/os magistradas/os, cuando esto fuera solicitado por las niñas y adolescentes a fin de expresar sus deseos y solicitudes.

Por el contrario refieren que con el Programa Mi Abogado, esta relación sería menos fluida y distante, toda vez que los profesionales del programa no contestarían oportunamente los requerimientos de las niñas y adolescentes; como también entregarían orientaciones e información que no se ajustaría a los Planes de Intervención Individual y al trabajo realizado por la dupla, lo cual interferiría sus procesos y posterior cumplimiento de objetivos; siendo necesario establecer un trabajo en conjunto y coordinado entre ambas instituciones.

Cabe destacar la preocupación del CPT de que la residencia no cuente con un buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones, que permita a las niñas y adolescentes expresarse de forma confidencial, segura e imparcial; siendo necesario que el Servicio de Mejor Niñez instale el buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones en un lugar visible y asequible para todas las niñas y adolescentes, resguardando que no existan cámaras de vigilancia en su dirección a fin de velar por su confidencialidad y el resguardo a posibles represalias por su uso.

**Nivel de logro:** insuficiente.

## 6. Trato

En este ámbito, preocupan los criterios que podrían estar a la base de ciertas disposiciones de la residencia que son parte de su marco de convivencia, y que deben ser evaluados a fin de evitar cualquier conducta discriminatoria hacia las adolescentes.

En cuanto a las situaciones de desajuste conductual y/o emocional y de conflicto entre las adolescentes, estas se ven agudizadas por la falta de puertas en las habitaciones y la consecuente afectación de su derecho a la privacidad. En este contexto, es necesario que el protocolo de contención que la residencia utiliza, elaborado por la Fundación ICEPH, sea actualizado en términos

de las etapas progresivas de abordaje y la prohibición de realizar contención física y cualquier medida constitutiva de tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes, entre otros aspectos. A su vez, también resulta urgente que exista claridad sobre los alcances del actuar policial en residencia de protección, y el deber que recae en todo quien intervenga con niñas, niños y adolescentes, de resguardar su integridad y bienestar.

Por último, a raíz de situaciones de victimización por explotación sexual, y considerando las dificultades que enfrenta la residencia en relación con las salidas no autorizadas, es de especial relevancia que en la residencia se redoblen los esfuerzos para la especialización y articulación de todos los actores que intervienen con niñas, niños y adolescentes en este contexto. Solo de esta forma es posible avanzar en el adecuado abordaje de fenómenos como la ESNNA, en términos de prevención, protección, investigación y sanción.

**Nivel de logro:** parcial.

## 7. Gestión del personal

De las condiciones laborales si bien funcionarias/os refieren que estas son óptimas y estables en el tiempo; destacan la necesidad de establecer un programa de cuidado de equipo regular debido a las implicancias psicoemocionales que conlleva el trabajar en este tipo de lugar. Lo cual además va acompañado de la necesidad de la realización de capacitaciones adecuadas al contexto y necesidades del trabajo, a fin de que esto les permita adquirir mayores y mejores herramientas para desempeñarse en sus labores.

En cuanto a la gestión y organización del establecimiento, si bien en general se valora como positiva, durante los procesos de entrevista se levantaron situaciones que preocupan al CPT debido a las implicancias personales, económicas y sociales que afectaría a las/os funcionarias/os, como de una posible mala praxis ejercida por la dirección de la residencia, siendo necesario que tanto la fundación Casa Cumbres, como por el propio Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia conozcan dicha situación.

**Nivel de logro:** insuficiente.

## 8. Transición al Servicio de Mejor Niñez

En cuanto al proceso de transición al Servicio de Mejor Niñez, se aprecia la necesidad por parte de la residencia de recibir un mayor acompañamiento y supervisión técnica de los casos, entregando herramientas y conocimientos actualizados que favorezcan sus intervenciones y con esto el propio proceso de las niñas y adolescentes.

**Nivel de logro:** insuficiente.

