



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Hogar Infantil Cruz Roja
Fecha de la visita:	20 de mayo de 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	4
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA.....	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	6
8. RECORRIDO REMOTO POR LAS INSTALACIONES	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	9
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	14

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de Observación y Seguimiento a Residencias de Protección y Centros de Privación de Libertad donde Permanecen Niños, Niñas y Adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N°21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la residencia **Hogar Infantil Cruz Roja**, de la comuna de Bulnes, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

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 superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

² Ley N°21.067, artículo 4, letra e)



y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N°21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez realizó una visita reactiva a la residencia Hogar infantil Cruz Roja con fecha 20 de mayo de 2020, a raíz de los antecedentes de los que tomó conocimiento en el contexto de la contingencia sanitaria.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”.*

En concreto, a través de la resolución del Juzgado de Letras y Familia de Yungay, de fecha 23 de abril del 2020, dicho tribunal ofició a la Defensoría de la Niñez en causa de revisión de medida de protección de un niño que se encontraba en la residencia Hogar Infantil Cruz Roja, establecimiento que, según consta en el acta de audiencia, *“ha tenido problemas con el contagio y problemas en cuanto a la disminución de profesionales en cuarentena”.* Ante ello, el objeto del Oficio fue, entre otros, informar si la Defensoría de la Niñez conocía la situación de la residencia afectada por la emergencia sanitaria.

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



Tras haber tomado conocimiento de dichos antecedentes, la Defensoría de la Niñez solicitó información, tanto a la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME) como al Hogar Infantil Cruz Roja, a través de los Oficios N° 352 y N° 353 respectivamente, ambos de fecha 6 de mayo de 2020, recibiendo respuesta de ambas instituciones respecto de la situación enfrentada a propósito de la pandemia.

No obstante lo anterior, se determinó la realización de una visita reactiva al establecimiento, con el objeto constatar las condiciones en las que se encontraban a raíz de la situación sanitaria los niños, niñas y adolescentes que allí permanecían, recopilar mayor información sobre su funcionamiento y hacer un seguimiento respecto de la situación observada en la primera visita a la institución, realizada con fecha 10 de marzo de 2020.

Es importante señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia del Covid-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el SENAME, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas “*estrictamente necesarias e indispensables*” a los centros residenciales de protección. Esta medida afectó tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as *ad litem*, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez implementó durante la contingencia sanitaria la realización de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de observación. En este escenario, profesionales de la Defensoría de la Niñez llevaron a cabo una visita remota a la residencia mediante videoconferencia.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

Profesional visitante 1:	María José Jara, abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Raquel Quijada, trabajadora social, Macrozona Centro

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Hogar Infantil Cruz Roja
Nombre de la institución a cargo:	Cruz Roja Chilena
Tipo de organismo:	Organismo colaborador de SENAME
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Mayores (RPM)
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre 6 a 17 años 11 meses y 29 días.
Directora:	Nancy Ulloa Recabarren
Dirección:	Bianchi N°99, Comuna de Bulnes, Región de Ñuble

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA

La visita se desarrolló en cuatro etapas consecutivas, a saber, el levantamiento de información con la dirección, la realización de entrevistas individuales a niños, niñas y adolescentes, y finalmente, la realización de un recorrido virtual para la observación general del establecimiento.

Para el levantamiento de información con la dirección, se aplicó la “Pauta de entrevista para visitas reactivas durante la contingencia sanitaria Covid-19”, instancia en la que participó la directora y la jefa técnica del establecimiento. Esta apuntó principalmente a conocer la situación general de la residencia en relación con la emergencia sanitaria, en cuanto a las medidas adoptadas para la prevención del contagio, la posible afectación de los niños, niñas y adolescentes producto del confinamiento y el estrés producto de la contingencia, y las acciones desarrolladas para mitigar lo anterior. En segundo término, buscó conocer el estado de avance en relación a los nudos críticos evidenciados en la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la institución que pudieran ser verificados a través de los medios remotos.

En lo más relevante, respecto a la dotación de personal, se señaló que, pese a las licencias médicas presentadas, se pudo reemplazar con rapidez a gran parte de los funcionarios/as, gracias al proyecto de emergencia de SENAME, que les había permitido financiar tanto los reemplazos como la necesidad de insumos de protección y seguridad personal en contexto de la pandemia. Al momento de la visita, casi la totalidad del personal estable ya había retornado a sus funciones.

Se indicó que había sido posible por parte de la residencia dar continuidad de cuidados médicos a los niños, niñas y adolescentes que lo requirieran, brindando supervisión y acompañamiento especial por parte de educadoras de trato directo, coordinando la entrega de



medicamentos con los dispositivos de salud y el traslado a centros hospitalarios en casos de urgencias.

Los demás aspectos observados en la visita serán abordados en el presente informe a propósito de las fortalezas y nudos críticos identificados.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita a la residencia, se realizaron entrevistas semiestructuradas a las adolescentes de iniciales [REDACTED] y [REDACTED] a partir del instrumento “Pauta de entrevista a NNA, Visitas reactivas contingencia sanitaria COVID 19”. En las entrevistas se indagó en aspectos relacionados con el impacto de la pandemia del Coronavirus en sus vidas, la convivencia, el ejercicio a su derecho a la educación y la participación, entre otros aspectos. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

8. RECORRIDO REMOTO POR LAS INSTALACIONES

Al finalizar las entrevistas con las adolescentes, las profesionales visitantes efectuaron un recorrido remoto por las instalaciones, específicamente las del interior de la residencia, guiado por la directora. En términos generales, la residencia se encontraba en buen estado, no variando sustancialmente respecto de lo observado en la visita anterior.

En este, se pudo observar el espacio de aislamiento que se adaptó en la residencia, donde cabían dos camas, y que antes era una sala de atención de profesionales. Se indicó que en se lugar habían mantenido aislados a algunos niños, niñas y adolescentes al regresar luego de salidas no autorizadas o abandonos de sistema.

Así también, se recorrieron la sala de estudios, el casino, la sala de espacio común donde existía una televisión, y las oficinas administrativas, en la que se mostró el lugar donde mantenían el stock de elementos de protección personal. El personal de la residencia se observó portando sus elementos de protección personal.

Cabe señalar que en el recorrido remoto se pudo presenciar la preparación de la celebración de cumpleaños de una de las niñas en el comedor de la residencia, observándose a niños, niñas y adolescentes participando de esos preparativos.



9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Respecto a situaciones de vulneraciones de derechos ocurridas en los últimos meses, las profesionales entrevistadas mencionaron que se han levantado circulares N° 05 por situaciones relacionadas con abusos sexuales. En particular, se informó sobre un adolescente de iniciales ■■■■ que habría inducido a una niña de la residencia a realizar actividades de connotación sexual, quien al momento de la visita se encontraba junto a su familia a la espera de ser formalizado.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

i. Realización de actividades recreativas

En la visita, a partir de los antecedentes recopilados en las entrevistas, se observó que se realizaban salidas, con la autorización del Tribunal de Familia, y paseos cortos al exterior de la residencia para descomprimir emocionalmente a los niños, niñas y adolescentes frente al estrés que generaba el confinamiento, lo que se realizaba con los debidos resguardos sanitarios. Esta actividad que era especialmente valorada por las adolescentes, por lo que se consideró como una buena práctica, siempre que se adoptaran las medidas necesarias para resguardar la salud.

Por otro lado, como se indicó en relación con el recorrido remoto, se observó la realización de celebraciones que poseen significación emocional para los niños, niñas y adolescentes que allí residían, lo que no solo constituye un espacio lúdico y de esparcimiento, sino que contribuye a un mejor ambiente relacional entre pares, y a generar un espacio de vinculación entre ellos y los funcionarios/as de la residencia.

Así también, se apreció la intención de aumentar las actividades de tiempo libre y recreativas por parte de la residencia y su personal. Al respecto, se informó que se reincorporó monitor, retomándose la actividad física al interior de la residencia. Además, según el relato de las adolescentes, un aspecto bien valorado eran los esfuerzos que algunas de las educadoras de trato directo de la residencia hacían para generar actividades y adaptarse a la situación generada por la crisis sanitaria. Lo anterior, sin perjuicio de lo que se señalará al respecto en los nudos críticos.

ii. Adopción de medidas para prevenir el contagio de Covid-19



Durante la visita remota a la residencia, fue posible comprobar que, en términos generales, existía un adecuado uso del protocolo vigente para la prevención y manejo de Covid-19 de SENAME.

Las profesionales entrevistadas indicaron que se adoptaron medidas preventivas, como la utilización de elementos de protección personal, la sanitización del inmueble dos días a la semana por parte de empresa externa, y la implementación de medidas de higiene, especialmente ante el contacto con el exterior, aplicadas tanto a funcionarios/as como a niños, niñas y adolescentes. Se indicó que, con el proyecto de emergencia de SENAME, habían podido proveerse de un stock adecuado de elementos de protección personal e insumos para la higiene. Además, se informó la implementación de medidas especiales para los casos de riesgo.

iii. Resguardo del derecho a vivir en familia en el contexto de la contingencia sanitaria }

Durante la pandemia del Coronavirus, según se pudo observar en la visita, las medidas de confinamiento y de suspensión de visitas decretadas fue un factor importante de estrés para los niños, niñas y adolescentes que vivían en la residencia. Por ello, según se señaló por las funcionarias entrevistadas en la visita, la residencia generó las instancias para facilitar y promover el contacto de los niños, niñas y adolescentes con las familias de origen y figuras significativas a través de medios digitales, en atención a las necesidades individuales y en respeto su interés superior. Según indicaron, el contacto con las familias y personas significativas se realizaba mediante videollamada con la frecuencia que cada niño, niña y adolescente requería, priorizando asegurar la continuidad y regularidad de los contactos.

Al respecto, las Naciones Unidas ha indicado que “[c]uando 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.”⁴ Así también, dado el contexto de la pandemia, el Comité de los Derechos del Niño se ha pronunciado especialmente respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado residencial, disponiendo que “se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”⁵, lo que se condice con las medidas adoptadas en la institución.

⁴ Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.

⁵ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the Covid-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr.7



11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

i. Insuficiente capacitación del personal

Debido a la emergencia sanitaria y su contexto, la residencia debió enfrentar constantes cambios en su dotación ordinaria de personal, lo que hacía necesario un proceso de capacitación constante y permanente para quienes se desempeñaban en la residencia, especialmente (aunque no únicamente) de las educadoras de trato directo, quienes son las encargadas principales del cuidado y tienen la relación más inmediata y cotidiana con los niños, niñas y adolescentes que residen allí. En este sentido, si bien se informó que se han realizado capacitaciones sobre el abordaje de la contingencia sanitaria, se levantó como nudo crítico la falta de formación en temáticas de infancia y derechos humanos, sobre todo de parte de las educadoras de trato directo, quienes muchas veces no comprendían las decisiones que eran adoptadas en favor de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Es necesario e imperativo establecer procesos de capacitación actualizados y constantes para el personal de la residencia, teniendo especial prioridad contar con la debida formación en materias de infancia y derechos humanos, además de entregar herramientas para el manejo de conflictos y/o desajustes conductuales en las que deban intervenir, por cuanto estas carencias se pueden materializar como un obstáculo para el adecuado desarrollo de los niños, niñas y adolescentes de la residencia.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección cuenten con personal competente⁶. Por su parte, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores⁷

ii. Inadecuado manejo frente a situaciones de conflicto entre pares y con educadoras de trato directo

Durante la visita se tomó conocimiento de situaciones de conflictos entre pares y entre niños, niñas y adolescentes con educadoras de trato directo, situación que se repetía respecto de la visita anterior. Durante la visita se hizo presente la afectación emocional, tanto de funcionarios/as como de niños, niñas y adolescentes. Se mencionaron algunas situaciones de conflictos

⁶ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

⁷ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.



complejas entre pares y con funcionarias, y al indagar acerca del abordaje de estos desajustes conductuales, se señaló que se intentó brindar contención emocional a los niños, niñas y adolescentes involucrados y luego se llamó a carabineros. Así, se percibe un recurso excesivo hacia la fuerza policial, en etapas previas del abordaje del desajuste o en situaciones que no necesariamente implicaban un peligro a la integridad del niño, niña y adolescente o terceros, y no recurriendo a esta de forma paralela al servicio de salud, conforme indica la Norma Técnica del SENAME⁸.

En este sentido, la directora reconoció la necesidad de contar con mayores herramientas de apoyo, en especial para las educadoras de trato directo, que les permita abordar de mejor forma las situaciones críticas de este tipo. Señaló, además, que la psicóloga realizaba algunas capacitaciones pero que estas eran insuficientes, agregando que no han contado con apoyo de otras insituciones y la red local.

Al respecto, es de suma importancia que los funcionarios/as cuenten con herramientas efectivas de intervención frente a situaciones de crisis y que, además, cuenten con protocolos de convivencia y de abordaje de desajustes conductuales que sean conocidos por ellos/as, de manera que puedan, desde el ámbito interventivo y administrativo, realizar la debida contención y manejo. Contar con protocolos adecuados y adaptados a la propia realidad resulta primordial, considerando que constituyen un aspecto fundamental en el debido funcionamiento de las residencias, pues contienen los lineamientos y guías para los funcionarios/as respecto a actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización. Además, estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados en los funcionarios/as de las residencias, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

De la misma forma, es necesario que niños niñas y adolescentes puedan participar de la elaboración de protocolos y manuales de convivencia, además de la difusión este tipo de instrumentos, facilitando con ello la internalización y conocimiento de estos, permitiéndoles tomar parte de aquellos asuntos que les conciernen, en aplicación del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

⁸ SENAME, "Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención, y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial", aprobada por el Ministerio de Salud el 15 de abril del 2019.



iii. **Baja oferta de actividades recreativas y escasa participación de los niños, niñas y adolescentes en su definición**

En la visita, si bien se evidenciaron esfuerzos en incorporar actividades recreativas, estas siguen siendo escasas, considerando el aumento del tiempo de desocupación producto del confinamiento y el estrés que esta medida conlleva. Además, en las entrevistas a adolescentes se levantó especialmente la falta de participación vinculante en la definición de las actividades recreativas, y como consecuencia estas no siempre obedecían a sus necesidades e intereses. Se observó que, si bien algunas veces se les consulta, su opinión no siempre es considerada.

El Comité de los Derechos del Niño dispone que es fundamental “*crear un tiempo y un espacio en que los niños puedan dedicarse al juego, la recreación y la creatividad espontáneos, y promover actitudes sociales que apoyen y fomenten esta actividad*”⁹. Asimismo, indica que “[e]l juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales. El juego y la recreación contribuyen a todos los aspectos del aprendizaje; son una forma de participar en la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan.”¹⁰ No obstante, dicho Comité ha alertado sobre el escaso reconocimiento que los Estados otorgan al derecho al descanso, esparcimiento, juego y participar de actividades artísticas y culturales (establecida en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño) de los niños, niñas y adolescentes, lo que se traduce en ausencia de inversiones en legislación protectora al respecto y de política pública orientada a satisfacer este derecho humano¹¹.

iv. **Falta de recursos tecnológicos:**

En la visita se observó que la residencia no tenía los suficientes recursos tecnológicos, teniendo en cuenta las necesidades de la población atendida, lo cual, en contexto de contingencia sanitaria supone obstáculos a varios derechos.

En primer lugar, por la poca disponibilidad de elementos tecnológicos y la baja calidad del internet, lo que no permitió implementar debidamente los sistemas de educación a distancia, pues contaban solo con dos computadores con internet y algunos *notebooks*. Esto se agudizaba por la deficiencia en la conectividad a internet.

⁹ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General N°17, sobre el derecho del niño al descanso, al esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la actividad cultural y las artes, párr.2.

¹⁰ *Ibid*, párr. 9.

¹¹ *Ibid*, párr. 2.



Por otra parte, en cuanto a la vinculación del niño, niña o adolescente con su familia y/o personas significativas, se indicó que las llamadas dependían de la capacidad de los teléfonos celulares y de que las familias llamen. Los teléfonos utilizados eran los personales del equipo, o se habilitaba el computador de la oficina de la residencia, contexto en que se presentó un problema debido a la baja capacidad de internet, destacándose que se realizarían esfuerzos por contratar otra línea de internet y con ello cumplir con mayor capacidad de conexión para audiencias, visitas y educación a distancia.

vii. Obstáculos en el ejercicio del derecho a la educación

Se observó durante la visita que en el ámbito educacional, la crisis sanitaria generó dificultades para los niños, niñas y adolescentes de la residencia en relación al acceso y satisfacción de sus necesidades educativas. Además de la falta de recursos tecnológicos, desarrollada en el punto anterior, se percibió apoyo insuficiente de parte de los organismos competentes respecto de los adolescentes que se encontraban en su última etapa de escolarización, situación que desencadenó cuadros de desestabilización constituidos por ansiedad y angustia relacionada a una eventual deserción, no existiendo recursos o herramientas de soporte psicosocial o educacional que les permita sobrellevar de mejor manera su situación.

En este sentido, es menester considerar que, en la vida de los niños, niñas y adolescentes, los centros educacionales son la principal institución de socialización secundaria, lo que es particularmente relevante en el caso de quienes se encuentran bajo el cuidado del Estado, no sólo como un mecanismo de inserción y continuidad de estudios si no también como un espacio de protección e inclusión. Asimismo, ofrece una estructuración muy necesaria y beneficiosa en la vida de los niños, niñas y adolescentes de participación, por ello, debe ser prioritario que, en el contexto de emergencia sanitaria, se cuente con las herramientas necesarias para que los niños, niñas y adolescentes de la residencia, tengan acceso oportuno y en condiciones de igualdad y dignidad a su proceso educativo, de manera tal que la situación en contexto de Covid-19 no profundice ni perpetúe la exclusión o deserción escolar, lo que cobra especial importancia considerando las obligaciones estatales frente a la situación de especial protección que ostentan los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia.

En la materia, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 28, reconoce el derecho a la educación de los niños y la obligación de los Estados partes a adoptar medidas “(...) a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho.”

Respecto a ello, resulta sumamente relevante disponer de herramientas materiales y psicosociales que permitan paliar las consecuencias que han traído consigo la contingencia



sanitaria, que impidan, o al menos aminoren, vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes de la residencia respecto de su acceso y satisfacción a las necesidades educativas pertinentes a su etapa de desarrollo y ciclo vital.

v. **Obstáculos en el acceso y atención de salud mental.**

Fue posible observar durante la visita una inadecuada atención de salud mental, dada por la falta de continuidad en las intervenciones y atenciones psiquiátricas de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. Si bien tuvieron acceso a tratamiento farmacológico, no pudieron acceder a atención y control presencial, la que se suplió mediante atención remota del Hospital de Bulnes y de Chillan, pero que adolecía de arbitrariedad (pues respondía únicamente a la disponibilidad del médico tratante) y no se ajustaba a las necesidades reales de los niños, niñas y adolescentes que lo requerían.

Lo anterior, aparece como una situación de alta gravedad considerando que las medidas de aislamiento y cuarentena han resultado tener una extensión importante en el tiempo, por lo que es fundamental poder garantizar a los niños, niñas y adolescentes que lo requieran, una atención psicológica y/o psiquiátrica oportuna que les permita, no sólo darle continuidad a los tratamientos farmacológicos, sino que brindar la debida asistencia, contención y diagnóstico de cuadros clínicos que requieran atención prioritaria.

En la misma línea, durante la visita preocuparon la falta de acceso y rapidez en la entrega de atención médica en casos de urgencias psiquiátricas de las adolescentes de la residencia, ya que la UHCIP del Hospital de Concepción sólo admitía ingresos en casos de gravedad extrema como intentos de suicidio, mientras que la UHCIP de Lirquén se cerró por la cuarentena. Esto limitó la posibilidad de obtener, de manera oportuna, el ingreso a los servicios de salud pertinentes en caso de descompensaciones graves, sobre todo considerando que éstas podrían verse favorecidas por la situación de confinamiento que disminuyó el contacto con la comunidad y familiar.

Al respecto, cabe recordar que es deber del Estado entregar protección reforzada a los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, y desplegar todas las medidas y acciones necesarias para el efectivo ejercicio del derecho a la salud, tanto física como mental, de los niños/as y adolescentes que viven en la Residencia, particularmente en un contexto sanitario tan complejo, así, el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente dispone que “Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.”



12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones relativas a los nudos críticos identificados: Oficio N° 53/2020, al Servicio de Salud de la Región de Ñuble, de fecha 18 de agosto de 2020; Oficio N° 643/2020, a la residencia Hogar Infantil Cruz Roja, de fecha 24 de agosto de 2020; Oficio N° 642/2020, al Servicio Nacional de Menores, de fecha 24 de agosto de 2020; y Oficio N° 644/2020, al Ministerio de Educación, de fecha 25 de agosto de 2020. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la residencia Hogar Infantil Cruz Roja” (Oficio N° 643/2020)¹²

1. En cuanto a la capacitación del personal:

Se solicitó y recomendó establecer y ejecutar un programa de formación especializada a todo el personal de la residencia, especialmente a las educadoras de trato directo, con énfasis en formación en derechos humanos de la infancia y adolescencia, de manera que esto les permita contar con herramientas al momento de intervenir, en especial ante eventos críticos.

2. En cuanto a los protocolos:

Se solicitó y recomendó trabajar en la elaboración, actualización, difusión y aplicación de los diversos protocolos, en particular de aquellos relacionados con manejos de crisis y desajustes conductuales, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para los niños, niñas y adolescentes.

3. En cuanto a la oferta recreativa:

Se solicitó y recomendó incorporar más actividades que contemplen la consulta a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, considerando sus intereses personales y manifiestos.

¹² Además de lo relativo a los nudos críticos identificados en la visita sobre la cual versa el presente informe, en este Oficio se solicita información respecto del plan de cierre de la residencia, atendido el término de convenio que fue informado luego de la visita.



II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 642/2020)¹³

1. En cuanto a la capacitación del personal:

Se solicitó y recomendó orientar y supervisar la implementación y ejecución de un programa de formación especializado a todo el personal de la residencia, especialmente a las educadoras de trato directo, con énfasis en formación en derechos humanos de la infancia y adolescencia, de manera que esto les permita contar con herramientas al momento de intervenir, en especial ante eventos críticos.

2. En cuanto a los protocolos:

Se solicitó y recomendó mantener supervisiones permanentes y exhaustivas desde la Dirección Regional de SENAME, que permitan acompañar y monitorear permanentemente la correcta elaboración, difusión y aplicación de los diversos protocolos, en particular respecto de aquellos relacionados con manejos de crisis y desajustes conductuales, tanto los elaborados por su Servicio para los organismos colaboradores como los elaborados internamente por dicho establecimiento, garantizando, además, velar por que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para las niñas y adolescentes.

3. En cuanto a la oferta recreativa:

Se solicitó y recomendó resguardar y orientar a la Residencia en la necesidad de incorporar más actividades que contemplen la consulta a los niños, niñas y adolescentes, considerando sus intereses personales y manifiestos.

III) Al Servicio de Salud de la Región de Ñuble (Oficio N° 53/2020)

1. En cuanto a la atención de salud mental:

Se solicitó y recomendó garantizar la atención psiquiátrica ambulatoria para los niños, niñas y adolescentes de la residencia Hogar Infantil Cruz Roja, de modo de dar continuidad a sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos, así como el seguimiento de sus procesos.

¹³ Además de lo relativo a los nudos críticos identificados en la visita sobre la cual versa el presente informe, en este Oficio se solicita información respecto del plan de cierre de la residencia, atendido el término de convenio que fue informado luego de la visita.



2. En cuanto en la atención ante urgencias psiquiátricas:

Se solicitó y recomendó:

- a) Garantizar una mayor y mejor coordinación con la red local de hospitales o con otras regiones de ser necesario, con las residencias de protección de la Región del Ñuble, atendido a que los niños, niñas y adolescentes que ahí viven se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y, por tanto, requieren de una protección reforzada de parte del Estado.
- b) Articular acciones pertinentes y necesarias para resguardar la salud mental y con ello, la salud integral de los niños, niñas y adolescentes..

IV) Al Ministerio de Educación (Oficio N° 644/2020)

1. En cuanto a la carencia de elementos tecnológicos en relación a las necesidades educativas de niños, niñas y adolescentes de la residencia:

Se solicitó y recomendó considerar la brecha existente respecto a la disponibilidad de herramientas y dispositivos tecnológicos, evaluando la necesidad de entregar de manera prioritaria mayor acceso a internet y dispositivos en la residencia, contribuyendo a equiparar sus condiciones con las de los niños, niñas y adolescentes que no se encuentran en dicha situación.

2. En relación al apoyo insuficiente hacia los adolescentes en su última etapa educativa.

Se solicitó y recomendó, propiciar a través de coordinaciones con SENAME, la visibilización y atención de las necesidades de aquellos adolescentes que se encuentran en la etapa final de la enseñanza media y próximos a rendir la PSU, favoreciendo la entrega de reforzamiento, apoyo y acompañamiento, así como herramientas que les permitan manejar el estrés generado por la incertidumbre producto de la situación de pandemia.

3. Respecto de los procesos educativos en contexto de crisis sanitaria.

Se solicitó y recomendó:

- a) Priorizar la entrega de herramientas necesarias para que los niños, niñas y adolescentes de la residencia continúen y/o retomen sus procesos educativos, de tal manera que esta situación no profundice o perpetúe la exclusión escolar.



- b) Garantizar, de manera prioritaria, la participación de los propios niños, niñas y adolescentes, particularmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, con la finalidad de incorporar sus opiniones, necesidades e intereses en la evaluación de la oferta educativa y su modalidad de entrega.

RQM

Fecha de elaboración informe final versión web: 15 de noviembre de 2020.