

OFICIO N° 642/2020

ANT.: Visita realizada a Residencia RPM-PER "Hogar Infantil Cruz Roja", con fecha 20 de mayo de 2020.

Oficio N°229 del 25 de marzo de 2020, emitido por la Defensoría de la Niñez, dirigido a SENAME Nacional.

Oficio Reservado N°328 del 28 de abril del 2020 emitido por la Defensoría de la Niñez, dirigido a Juzgado de Letras y Familia de Yungay.

MAT.: Remite recomendaciones que indica.

SANTIAGO, 24 de agosto de 2020

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SRA. CLAUDIA DE LA HOZ CARMONA
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en **informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita remota realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a la Residencia RPM- PER "Hogar infantil Cruz Roja" ubicada en la comuna de Bulnes de la Región de Ñuble, perteneciente al organismo colaborador Cruz Roja Chilena, con fecha 20 de mayo de 2020.** Esperamos que estas sean acogidas y cumplidas por su Servicio a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder, de manera eficiente, a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado.

La ejecución de la visita y la elaboración de documentos referidos a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se le dirigen, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4 de la Ley N°21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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".

En cumplimiento de aquella función legal, la Defensoría de la Niñez realizó una visita a la Residencia RPM- PER "Hogar infantil Cruz Roja" con fecha 20 de mayo de 2020, a raíz de antecedentes de los que tomó conocimiento, a través de Acta Audiencia Especial sobre Revisión de Medida Causa RIT:X-56-2016 RUC: 16 - 20176240-9 de fecha 23 de abril de 2020. Documento que señala que la Residencia Cruz Roja, **"ha tenido problemas con el contagio y problemas en cuanto a la disminución de profesionales en cuarentena"**. Tras haber conocido estos antecedentes, se solicita información a Dirección Nacional de SENAME y a la Residencia Cruz Roja a través de Oficios N°352 y 353, respectivamente, ambos del 06 de mayo de 2020. No obstante lo anterior, se evaluó la necesidad de realizar una visita a la Residencia, con el fin de constatar la situación en que se encontraban los NNA, respecto de la situación de pandemia, planificándose una visita remota, pues se han priorizado estos canales no presenciales debido a la contingencia sanitaria que vive el país.

Cabe mencionar que esta es la **segunda visita realizada a la Residencia**. Realizándose una primera visita reactiva, con fecha 10 de marzo de 2020, a partir de una serie de denuncias recibidas desde distintos organismos públicos. De esta forma, en la primera visita del 10 de marzo **se corroboraron hechos graves de vulneración de derechos** en contra de niños, niñas y adolescentes, los que fueron informados a través de Oficio N°229, de 25 de marzo de 2020, solicitando **poner término anticipado al convenio con la OCA RPM-PER Hogar Infantil Cruz Roja, de la comuna de Bulnes, Región de Ñuble como única medida posible para velar por la efectiva restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido sistemáticamente vulnerados por el Estado**. Lo anterior, en el contexto de una serie de medidas adoptadas previamente, por distintos organismos públicos intervinientes en la Residencia, los que, en definitiva, no llegaron a buen término. La respuesta de su Servicio, mediante Oficio N°0997 de fecha 22 de mayo de 2020, informando el término del Convenio.

Por lo anterior y dadas las condiciones especiales bajo las que se encuentra funcionando la Residencia RPM PER “Hogar Infantil Cruz Roja”, debido al proceso que debe enfrentar, se estima necesario y urgente, mediante el presente documento, entregar recomendaciones derivadas de la visita remota realizada el 20 de mayo y sumado a ello, dar a conocer las recomendaciones y solicitudes respecto del proceso de cierre en particular.

En primer término, es importante señalar que existen algunas condiciones que se pudieron corroborar y que corresponderían a buenas prácticas, las que se estima pertinente mencionar, con el objetivo de instarles a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia. Luego, y a partir de la identificación de ciertos nudos críticos, se presentará una lista acotada de recomendaciones, dirigidas a su Servicio, relacionadas con la Residencia RPM- PER “Hogar infantil Cruz Roja”.

1. Buenas prácticas y fortalezas de la Residencia RPM-PER “Hogar Infantil Cruz Roja”

1.1. Adaptación de las medidas sanitarias en favor del interés superior del niño, niña y adolescente.

Durante la visita se pudo constatar que en la Residencia se autorizaba a los niños, niñas y adolescentes para realizar salidas y paseos cortos al exterior, tomando los debidos resguardos sanitarios.

Esto se considera una buena práctica, siempre que exista resguardo de las condiciones de seguridad y respeto a los protocolos de SENAME para la prevención del contagio del COVID 19 en este tipo de residencias. Entendemos que en la actualidad estas medidas estarían suspendidas a solicitud de la SEREMI de Salud, sin embargo, se reconoce en su implementación un esfuerzo por visibilizar y reconocer las necesidades de los NNA de esparcimiento y descompresión emocional que implica el confinamiento.

1.2.- Realización de actividades recreativas y participativas

Mientras se realizaba el recorrido virtual por la Residencia, fue posible constatar que se encontraban preparando la despedida de una niña de la Residencia, actividad significativa y valorada por los niños, niñas y adolescentes que allí residen. Lo que además contribuye a distender el ambiente entre los niños, niñas y adolescentes y entre estos y los funcionarios que participan de tales instancias, favoreciendo un espacio lúdico de encuentro y esparcimiento.

1.3.- Buen trato de las ETD y adaptación de las actividades a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes

En relación a este punto, se hace necesario reconocer que, en términos generales, y sin perjuicio de lo que más adelante se enunciará como nudo crítico, en la visita fue posible evidenciar un buen trato de parte de algunas ETD, lo que era un aspecto muy valorado por las adolescentes entrevistadas, quienes se mostraban agradecidas por la realización de actividades que van más allá de las exigencias básicas de la institución. En este sentido, se reconocen esfuerzo, incluso personal, por adaptarse a la situación actual de pandemia, flexibilizando respecto a algunos requerimientos y necesidades especiales de algunas/os niños, niñas y adolescentes, prestando la debida consideración a los cuidados de salud que deben mantenerse.

1.4.- Adecuado manejo de protocolos y medidas preventivas de COVID-19

Durante, la visita remota a la Residencia es posible comprobar que existe un adecuado uso del Protocolo vigente para la prevención y manejo de COVID-19, lo que además es posible corroborar en las medidas adoptadas por la Residencia y por lo señalado tanto por la directora y funcionarias entrevistadas,

así como por las adolescentes que participan de entrevistas con profesionales de la Defensoría de la Niñez, donde se aprecia conocimiento respecto de las principales medidas de prevención y autocuidado.

2. Principales nudos críticos de la *Residencia* RPM-PER “Hogar Infantil Cruz Roja” y recomendaciones a su Servicio.

2.1.- Falta de capacitación a ETD, en especial sobre conocimientos relativos a infancia y DDHH.

A partir de la visita se tomó conocimiento de que, debido a la actual emergencia sanitaria, se han presentado licencias médicas gran parte de los/as funcionarios/as de la Residencia, lo que ha obligado a contar con reemplazos en dichos cargos. Esto hace especialmente necesario mantener un proceso de capacitación permanente a quienes se desempeñan en la residencia, a fin de entregar y actualizar las herramientas con que cuentan quienes trabajan en la Residencia, en especial las ETD, que son las personas que deben pasar más tiempo y de manera más cercana con los niños, niñas y adolescentes.

Respecto de este último aspecto, el programa de capacitaciones debe estar orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto de la Residencia, y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. Este plan o programa permitiría reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas, que se traducirá en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de su Residencia.

Como temáticas prioritarias, se sugiere y recomienda incorporar temáticas de derechos humanos, infancia y adolescencia en términos generales, y en particular ante situaciones de conflictos y/o desajustes conductuales, en las que deban intervenir.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar y supervisar la implementación y ejecución de un programa de formación especializado a todas/os las/os funcionarios de la Residencia, especialmente a las educadoras de trato directo (ETD), con énfasis en formación en DD. HH de infancia y adolescencia, de manera que esto les permita contar con herramientas al momento de intervenir, en especial ante eventos críticos.

2.2.- Situaciones de conflicto entre pares y de niños, niñas y adolescentes y con educadoras de Trato Directo (ETD).

Durante la visita remota realizada al interior de la Residencia, tomamos conocimiento de algunas situaciones de conflictos entre pares y, entre niños, niñas y adolescentes y ETD, por lo que se considera de suma importancia que los/as funcionarios/as se encuentren en conocimiento de herramientas de intervención frente a situaciones de crisis y que además conozcan los protocolos de convivencia y de abordaje de desajustes conductuales, de manera que puedan aplicar las herramientas con que se cuenta desde el ámbito interventivo y administrativo.

De la misma forma es necesario que, en el caso de niños niñas y adolescentes, puedan participar de la elaboración de protocolos y manuales de convivencia, además de difusión este tipo de instrumentos, facilitando con ello la internalización y conocimiento de estos, permitiéndoles tomar parte de aquellos asuntos que les concierne, toda vez que, cómo establecen las Directrices sobre Modalidades de cuidado alternativo refieren que **“Un aspecto esencial para la efectiva participación de los niños, niñas y adolescentes es contar con información respecto de todos los ámbitos que son de su interés y, especialmente, que le afectan directamente”**.

Si bien la Residencia cuenta con el *“Protocolo de actuación en situaciones de crisis y/o conflicto”*, este sería aplicado de manera inadecuada y arbitraria, vulnerando los derechos de los niños, niñas y adolescentes, desarrollándose acciones desmedidas frente a conflictos entre pares, recurriendo a la actuación de Carabineros con mayor frecuencia de lo requerido, pese a que el protocolo considera la coordinación con Carabineros como medida excepcional ante un posible *“retiro forzado de algún niño, niña o adolescente”*. De esta forma, su utilización, se visualiza como una herramienta ante la dificultad presentada por los adultos frente a este tipo de situaciones, no existiendo acciones planificadas y previamente establecidas de manejo ante conflictos, lo que requiere de una formación en competencias y habilidades blandas que permitan efectuar un adecuado contacto afectivo, contención emocional, búsqueda de soluciones alternativas, entre otras acciones que permiten reducir la tensión al momento de

¹ Directrices sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de Niños”, de las Naciones Unidas (2010)

una crisis. En este sentido, como ya ha sido conocido con anterioridad, aun se siguen presentando situaciones que no son abordadas de manera adecuada, todo lo cual se constituye en, además de una grave vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes, un serio incumplimiento a la Normativa del Ministerio de Salud que regula esta materia².

En este sentido, resulta esencial contar con protocolos adecuados que funcionen como lineamientos para el personal de la Residencia. Los protocolos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues estos constituyen los lineamientos que guiarán a los funcionarios/as para 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.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, ejecutar y mantener supervisiones permanentes y exhaustivas, desde las Dirección Regional y Nacional 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, además de, tanto los elaborados por su Servicio para los organismos colaboradores como los elaborados internamente por dicho establecimiento, garantizando, además, velar porque dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para las niñas y adolescentes.

2.3.- Baja oferta de actividades recreativas, escasa participación de los niños, niñas y adolescentes, en la definición de actividades acorde a sus intereses.

En la actualidad, durante la emergencia sanitaria, se reconoce flexibilidad de parte de la Dirección de la Residencia y de las/os funcionarias/os, por incorporar nuevas actividades lúdicas y recreativas, aunque éstas no siempre obedecen a las necesidades, explicitadas por los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, algunos niños, niñas y adolescentes reportan que, si bien se les consulta su opinión, respecto de algunos asuntos, entre ellos, este tipo de actividades entre ellos, no siempre se considera su opinión respecto de las mismas.

En consiguiente, se solicita a su Servicio, resguardar y orientar a la Residencia, la necesidad de, incorporar más actividades que contemplen la consulta a los niños, niñas y adolescentes, considerando sus intereses personales y manifiestos.

2.5. Se solicita envío de plan de seguimiento y monitoreo de SENAME Regional, respecto del término de convenio OCA Cruz Roja.

En este punto se requiere contar, a la máxima brevedad posible, con los lineamientos que definan claramente si se optará por el cierre de la Residencia o el cambio de OCA, acorde a lo informado mediante Oficio N°0997, de 22 de mayo de 2020, e Informe Reservado N°67, del 2020, de su Dirección Nacional dirigido a nuestra institución, donde se informó que este proceso sería iniciado durante el mes de mayo, pero que, sin embargo, a la fecha, entendemos que no hay mayores avances en el desarrollo del proceso. Por lo anterior, se solicita y recomienda, supervisión exhaustiva de SENAME Regional, con énfasis en los siguientes puntos:

- a. Indicar cual ha sido la definición o decisión, ya sea término de convenio o cierre de la Residencia, con los fundamentos precisos que sustentan la decisión, considerando el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.
- b. Señalar qué Dirección Regional se hará cargo del seguimiento de las acciones de cierre o cambio de convenio, ya que territorialmente correspondería SENAME Ñuble, pero entendemos que el convenio de la OCA fue firmado por SENAME Bío Bío, informando el/los nombre/s del/los supervisor/es técnicos a cargo de dicho trabajo para realizar las coordinaciones pertinentes.

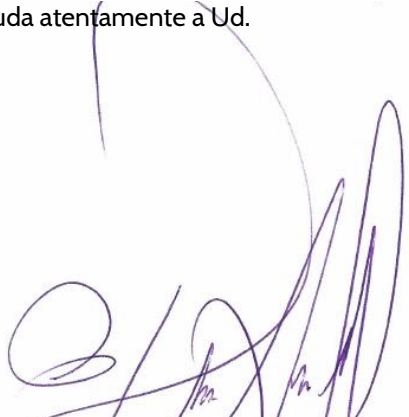
² Norma Técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños niñas y adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial del MINSAL, abril 2019.

- c. Entregar antecedentes que den cuenta del seguimiento de cada caso en donde se justifiquen las acciones que llevan a adoptar, ya sea un egreso, traslado o acercamiento familiar, con motivos del término del convenio con OCA Cruz Roja.
- d. Cantidad de NNA que se encuentren en situación de acercamiento familiar.
- e. Cantidad de NNA que se encuentren en estado de abandono o evasión de la Residencia.
- f. Cantidad de NNA de la Residencia por rango de edad, lugar de proveniencia.
- g. Despeje de situación familiar de cada uno/a de los niños niñas y adolescentes que cuenten con red al egreso.

Solicito que las recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a su Servicio informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, **dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del presente Oficio**, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia RPM-PER “Hogar Infantil Cruz Roja”

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl, evitando la entrega presencial de correspondencia en razón de la crisis sanitaria que enfrenta el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
ABOGADA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

RQM/

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Patricio Muñoz Montenegro, Director SENAME Regional Bio Bio
- Sra. Carolina Tapia Navarrete, Directora SENAME Regional Nuble
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Archivo Macrozona Centro Defensoría de la Niñez