



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Trinidad
Fecha de la visita:	25 de octubre de 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. ANTECEDENTES, SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	4
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	5
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	8
9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA	8
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS	9
11. ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	9

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 establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad en su sentido amplio, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



Así también, 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 por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el “**Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**”. Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, 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 de seguimiento** a la **Residencia Trinidad**, de la **comuna de Las Condes, ciudad de Santiago**, 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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



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 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. ANTECEDENTES, SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez realizó las primeras visitas a la Residencia Trinidad los días 26, 28 y 29 de abril de 2021, a raíz de las cuales emitió 02 Oficios -N°473, de fecha 15 de junio de 2021, dirigido a la Residencia y N°490, de fecha 18 de junio de 2021, dirigido a Sename-, ambos dando cuenta de las fortalezas identificadas, los nudos críticos detectados y de recomendaciones para subsanar estos últimos. De estos, cabe señalar que solamente Sename respondió y lo realizó con 04 meses de retraso.

A propósito de las primeras visitas, la Defensoría de la Niñez acudió nuevamente, el 25 de octubre de 2021, para realizar una visita de seguimiento, de carácter planificada y presencial. De acuerdo al Protocolo de Visitas, el objetivo de las visitas de seguimiento es acudir a un

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

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



establecimiento previamente visitado, para hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de la primera visita, y así poder evaluar su estado de cumplimiento.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional visitante 1 y encargada de la visita:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Karla Toro, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Trinidad
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Acogida
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección Lactantes y Preescolares con Programa Adosado (RLP- PER)
Población destinataria:	Niñas y niños de 0 a 6 años
Director/a:	Roberto López Geysel

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Cabe indicar que, en julio de 2021, con posterioridad a las primeras visitas realizadas por la Defensoría de la Niñez, la Residencia se trasladó de inmueble y de comuna, desde Ñuñoa hacia Las Condes. Por este motivo, en la visita de seguimiento, el equipo de profesionales visitantes realizó un completo recorrido por el nuevo establecimiento, a fin de conocer las instalaciones. Esto además tuvo particular relevancia atendiendo que, en las primeras visitas, la Defensoría de la Niñez había identificado diversos nudos críticos relativos a las condiciones de seguridad y de infraestructura, equipamiento y mantención de la Residencia, así como dificultades en las relaciones con algunos vecinos(as) del sector en que se emplazaba la vivienda anterior, por lo que se habían efectuado una serie de recomendaciones en este sentido.



En la instancia de recorrido se pudieron observar diversas mejoras en cuanto a los ámbitos recomendados, incluyendo el fortalecimiento de la personalización de los espacios y de la individualización con nombres y fotos de diversos elementos de uso de los niños y niñas, tales como útiles de aseo, vestuario, canastos de juguetes, camas y cunas, entre otros. Asimismo, dado que la vivienda que se decidió arrendar era previamente utilizada como jardín infantil, contaba con algunas adaptaciones al rango etario de la Residencia, principalmente en cuanto a los baños y a elementos de seguridad en puertas y ventanas.

No obstante, preocupa que, nuevamente, la corporación a cargo del proyecto, con la aprobación de Sename, escogió una vivienda de dos pisos, pese al mayor riesgo que esto implica en el desplazamiento cotidiano de los lactantes y preescolares, y más aún ante situaciones de emergencia que requieren de su expedita evacuación. Además, al no contar con ascensor ni alternativa similar, la vivienda no es inclusiva para personas con movilidad reducida, pudiendo afectar a los niños y niñas, familias y trabajadores(as) de la Residencia.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

Luego del recorrido, se realizó una entrevista en profundidad al Director de la Residencia, quien estaba en el cargo desde mayo del 2021, ya que, con posterioridad a las primeras visitas de la Defensoría de la Niñez, la Residencia realizó un cambio de dirección.

Es menester dar cuenta que, al momento de la visita, solamente había 04 niños y niñas vigentes en el proyecto y solo 03 presentes en la Residencia, situación que el Director explicó poniendo en conocimiento a la Defensoría de la Niñez de que la Residencia **se encontraba en proceso de cierre**, por lo cual la mayoría de los niños y niñas ya habían sido egresados. Esta relevante información modificó el objetivo inicial de la visita, por lo que esta se enfocó, primeramente, en evaluar el estado de cumplimiento de las recomendaciones previamente efectuadas, y luego en profundizar en el motivo del cierre, el estado actual de la Residencia y la situación de los niños y niñas.

Sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones, se conversó con el Director y se observó en el recorrido que se había avanzando positivamente en la mayoría de estas, particularmente en lo siguiente:

- Correcta aplicación, por parte de la Residencia, del protocolo de ingreso de personas a la Residencia en el marco de la contingencia sanitaria por pandemia de Covid-19.
- Incorporación, por parte de Sename, de un ámbito destinado a la contingencia sanitaria en las supervisiones técnicas a residencias de protección.
- Reforzamiento, por parte de la Residencia, de las conductas de autocuidado de los niños y niñas.

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



- Mayor personalización de los espacios e individualización de diversos elementos de los niños y niñas.
- Incorporación de cuidadoras individualizadas para cada niño y niña, como sus referentes significativos en la Residencia.
- Realización de algunas capacitaciones al personal.
- Implementación de un libro de registro de la entrega de pertenencias a los niños y niñas por parte de sus familias, visitas y referentes significativos.
- Confección de un protocolo de ingreso de niños y niñas en condiciones especiales, dada la contingencia sanitaria.
- Elaboración de un plan de preparación y respuesta ante emergencias, con apoyo de un profesional prevencionista de riesgos.
- Realización de acciones de coordinación con el intersector (municipalidad, juntas vecinales y grupos sociales, convenios con comercios, red de voluntarios, centros de salud y educacionales entre otros).
- Mejoras en seguridad y en infraestructura, equipamiento y mantenimiento de la vivienda.
- Fortalecimiento del acompañamiento y supervisión técnica de Sename a la Residencia.

No obstante, de acuerdo a lo señalado por el Director y observado en la visita, otros aspectos recomendados no se habían abordado, incluyendo la generación de instancias de cuidado de equipo para los funcionarios(as) de la Residencia, formalización de acciones para la participación cotidiana de los niños y niñas, fortalecimiento de los planes de intervención individual, especialmente en materia de vinculación con familias y figuras significativas, incorporación de un enfoque inclusivo e intercultural, y la generación de nuevos protocolos y actualización de los existentes.

El Director indicó que lo anterior se vio obstaculizado por el anuncio de cierre de la Residencia. Al respecto, comentó que, con fecha 26 de agosto de 2021, la entonces Directora Regional de Sename, Carla Leal, le comunicó mediante carta N°5217, **el término bilateral y anticipado del proyecto residencial “RLP-PER Residencia Trinidad”**, entregando para ello un **plazo de 30 días hábiles** desde la notificación. Cabe señalar que la referida carta justifica la decisión del Servicio en que, cuando realizaron la evaluación de cumplimiento del Plan de Mejora que mantenía la Residencia, Sename detectó que las problemáticas no habían sido subsanadas plenamente.

Sobre el motivo del cierre, **el Director recalcó que la decisión fue para todo el equipo sumamente sorpresiva y abrupta**, especialmente atendiendo los diversos cambios y mejoras que, desde su perspectiva, habían estado realizando en el marco de referido Plan y que, a su juicio, habían sido sustanciales y en un tiempo acotado. Destacó que, al asumir como Director, su labor se centró en subsanar los nudos que habían sido identificados por las diversas instituciones intervinientes, incluyendo el propio Sename -mediante supervisión técnica-, y el Centro de Medidas Cautelares, el Programa Mi Abogado y la Defensoría de la Niñez -en sus respectivas visitas-, atendiendo las distintas indicaciones y recomendaciones que le fueron entregadas. En concreto, refirió avances en términos de mayor cantidad y mejor preparación del personal,

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



incluyendo la socialización de normativas y protocolos y la realización de capacitaciones; nuevos y mejores registros y protocolos de funcionamiento; mejor infraestructura y equipamiento; mayor personalización de los espacios y fortalecimiento de los procesos de intervención de los niños y niñas; cambios y ajustes en los turnos del personal y en las rutinas de los niños y niñas; mejoras en el trabajo intersectorial y gestión con la red, entre otros. Todo lo anterior, informado a Sename, a la Corporación Acogida y al Centro de Medidas Cautelares, con los respectivos verificadores.

En este sentido, reconoció que, si bien aún existían desafíos pendientes, desde su perspectiva **estos no ameritaban, en términos de gravedad y urgencia, una medida tan radical como el cierre de la Residencia.** Así mismo, señaló que para continuar mejorando y consolidando los cambios efectuados, se requería justamente de tiempo adicional, lo que no fue debidamente considerado por Sename. A su vez, relató que tampoco recibió algún tipo de indicio, en las supervisiones técnicas, de la posibilidad de cierre de la Residencia. Por todo lo anterior, el Director señaló que el mismo solicitó una visita extraordinaria del Centro de Medidas Cautelares a la Residencia, que fue realizada por la Magistrada Jessica Arenas en el mes de julio de 2021, en la cual ella observó, de acuerdo a lo indicado en su informe, avances en materia de infraestructura y mobiliario y en la organización y funcionamiento de la Residencia, los que refirió que eran iniciales, dado la reciente incorporación de un equipo casi completamente nuevo, pero que justamente por ello se requería de su estabilización y observación en el tiempo, y de evaluación en una siguiente visita del Centro de Medidas Cautelares, en el mes de noviembre de 2021. Junto a esto, el Director mencionó que tuvieron también una visita por parte del entonces recién iniciado Servicio de Protección Especializada, a partir de la cual la Directora Regional del Servicio también valoró positivamente las mejoras implementadas a esa fecha.

Finalmente, cabe señalar que **el Director de la Residencia mencionó que, junto a no comprender los argumentos presentados por Sename para justificar el cierre, le resultó crítica la manera en que se procedió con esta decisión.** En este sentido, explicó que el convenio del proyecto residencial “RLP-PER Residencia Trinidad” se renovó en el mes de julio de 2021, extendiéndolo hasta mayo del 2022, realizando ese mismo mes el traslado de inmueble y de comuna, y que, en agosto, Sename notificó la decisión de cierre, lo que reflejaba la premura y falta de planificación de la medida. Además, le pareció preocupante el plazo de 30 días que fue entregado por Sename para hacer efectivo el cierre, lo que el evaluó como una exposición innecesaria a potenciales riesgos derivados de la realización de procesos acelerados de egreso de las niñas y niños. **Por ello, indicó que presentó un escrito al Centro de Medidas Cautelares, instancia que determinó que la Residencia seguiría funcionando hasta el egreso del último niño o niña, y que ello se debía regir de acuerdo a los tiempos y procesos individuales de cada uno de ellos y ellas.**



Al respecto, cabe indicar que el Centro de Medidas Cautelares ordenó a Sename, mediante resolución del 06 de septiembre de 2021, elaborar un plan de cierre; apoyar a la Residencia en el proceso, especialmente en cuanto a los planes de intervención individual de los niños y niñas, preferir y privilegiar prioritariamente su derivación a programas de familia de acogida por sobre residencias de protección, en caso de que no fuera posible su egreso con familia de origen. Pese a lo anterior, en la entrevista el Director, este señaló que a la fecha no contaban con un plan de cierre de Sename.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Dado el rango etario de los niños y niñas de la Residencia, y considerando que solamente había 03 presentes al momento de la visita -todos participando de actividades-, no se realizó ningún tipo de levantamiento de información directa con ellos y ellas.

9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

Considerando todo lo expuesto previamente, se destacada, por una parte, las **mejoras significativas que se pudieron observar en la Residencia Trinidad entre las primeras visitas de la Defensoría de la Niñez y la visita de seguimiento**, las que se realizaron con 06 meses de diferencia. En este tiempo, la Residencia pasó por importantes cambios, incluyendo el cambio de inmueble y comuna y el cambio de dirección. A su vez, se implementaron gran parte de las recomendaciones efectuadas tanto por la Defensoría de la Niñez como por las demás instituciones intervinientes.

No obstante, sorprende y preocupa profundamente a esta Defensoría de la Niñez las **diversas falencias que se pudieron detectar en el proceso de término anticipado de convenio y cierre de la Residencia Trinidad**. En particular, resulta inquietante que una medida de este tipo se haya esbozado de manera genérica y superficial en una carta de extensión mínima, sin dar cuenta realmente de las problemáticas no subsanadas y de su gravedad e impacto para ameritar dicha decisión. Lo anterior, sin considerar además los avances evaluados por parte de las otras instituciones intervinientes, como el Centro de Medidas Cautelares, el Programa Mi Abogado o la propia Defensoría de la Niñez, y sin entregar indicios previos al Director de una posible medida de cierre.

Más aún, no es posible, en las condiciones ya descritas, entender una decisión de cierre que se produce a un mes de haber renovado el convenio por un año y de haber supervisado técnicamente una enorme inversión de recursos, de todo tipo, para generar diversos cambios, incluyendo incluso el traslado de inmueble y comuna, con el impacto que esto conlleva en los niños y niñas y en el personal.



Finalmente, y especialmente grave, es el plazo entregado por Sename para la ejecución del cierre, sin velar por la protección y cuidado de los niños y niñas y exponiéndolos a procesos de egreso apresurados, con el riesgo y afectación que ello implica. Cabe señalar que el egreso de un niño y niña conlleva el desapego de sus figuras significativas en la misma residencia (adultos y pares) y su vinculación y adaptación a nuevos contextos (familias de origen, de acogida extensa o externa y adoptivas) y que ello no responde a plazos pre establecidos, sino únicos de cada niño y niña, los que se deben respetar y apoyar debidamente. De hecho, las propias orientaciones técnicas del proyecto residencial “RLP-PER” dan cuenta de la relevancia de la etapa de pre-egreso de los niños y niñas, proceso que debe ser planificado, gradual y con supervisión y acompañamiento especializado, estimando un periodo de aproximadamente 3 meses para ello.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a las niñas y niños que se encontraban en la Residencia, que requirieran de acciones adicionales a las señalizadas en el siguiente apartado.

11. ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Considerando la decisión de cierre de la Residencia Trinidad, y los obstáculos presentados en este proceso, que fueron informados a la Defensoría de la Niñez, se envió con posterioridad a la visita el Oficio N°1073/2021, de fecha 12 de noviembre de 2021, dirigido al Servicio de Protección Especializada, dando cuenta de los nudos críticos identificados y preocupaciones a este respecto. A su vez, se solicitó al Servicio remitir, con urgencia, el plan de cierre mandatado por el Centro de Medidas Cautelares; el trabajo realizado con la Residencia en contexto del proceso de cierre; las orientaciones y protocolos del Servicio que guían la decisión, notificación y ejecución de las medidas de término anticipado de convenio, unilateral y bilateral, y cierre de residencias de protección; e informar la cantidad de residencias de protección de lactantes y preescolar cerradas en el año 2021 a nivel nacional y remitir sus planes de cierre.

Cabe indicar que, a la fecha del presente informe, no se ha obtenido respuesta por parte del Servicio.

SSV

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: abril de 2022.