



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Cread Arrullo
Fecha de la visita:	12 y 13 de noviembre de 2021

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	5
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES	5
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS .	6
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
9.	EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA.....	6
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS	8
11.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	8
12.	NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO.....	12
13.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	27
14.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	37

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 a la **Residencia Cread Arrullo**, de la **ciudad de Concepción**, 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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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



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 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 DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

Con fecha 02 de noviembre, esta Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de los resultados de un diagnóstico de funcionamiento del sistema proteccional y de cuidado alternativo en la Región del Biobío, que fue realizado en el marco de un convenio de colaboración de julio del 2020, entre Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Servicio Nacional de Menores (SENAME), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Universidad Católica de la Santísima Concepción y la Universidad de Concepción. Dicho diagnóstico incluyó la visita, a la Residencia Cread Arrullo, con fecha 27 de septiembre de 2021. A partir de esa visita, se levantaron preocupantes hallazgos, principalmente en relación a la ausencia de un número importante de personal a raíz proceso de traspaso de SENAME al Servicio de Protección Especializada, lo que no había sido subsanado a ese momento. Además, se da cuenta de que la situación afectaba directamente a las niñas y niños,

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

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

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



quienes no tenían sus carpetas individuales actualizadas, algunos no contaban con diagnóstico inicial ni planes de intervención individual y no existía suficiente trabajo de intervención con ellas y ellos ni sus familias, impactando, en definitiva, en la restitución de su derecho a vivir en familia. Junto a lo anterior, no se visualizaban soluciones a corto ni mediano plazo.

Posteriormente, con fecha 11 de noviembre de 2021, se recibió un informe por parte de Jueza Visitadora del Tribunal de Familia de Concepción, quien realizó ese mismo día una visita presencial al Cread Arrullo (y había realizado otra previamente, el 28 de octubre), en las cuales también detectó graves problemáticas. Por otra parte, levanta la existencia de una grave falta de presupuesto estable, que incidía en la adquisición de medicamentos de consumo ordinario, sin prescripción médica, y también en la compra de alimentos, los que ya no se estarían adquiriendo de manera mensual, sino semanal e incluso a diario, afectando las planificaciones en este ámbito. Además, constata que la Residencia no contaba con abastecimiento suficiente a la fecha, habiendo incluso una disminución en las raciones de comida del personal, para poder asegurar la de las niñas y niños. Respecto a todo lo anterior, indica que no existía en ese momento información que permitiera proyectar mejoras en la situación de la Residencia, la que califica como crítica.

En vista de los preocupantes antecedentes mencionados, la Defensoría de la Niñez realizó dos visitas reactivas presenciales a la Residencia, tomando todos los resguardos sanitarios establecidos por las normativas y protocolos vigentes, de las autoridades competentes. De acuerdo al protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que no se encuentran programada en la calendarización anual, y que se llevan a cabo frente a graves incidentes, quejas o denuncias de las cuales se tome conocimiento y frente a las cuales sea necesario acudir de manera urgente al establecimiento en cuestión.

Cabe señalar que las visitas efectuadas a la Residencia Cread Arrullo formaron parte del proceso de incorporación de una nueva **metodología para la observación de niñas y niños entre los 0 y 03 años que se encuentran en residencias de protección**, especialmente confeccionada para la Defensoría de la Niñez⁴. Esta metodología busca contribuir a la mejora de los estándares de cuidado en el referido contexto, garantizando el cumplimiento pleno de sus derechos humanos.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

⁴ Este proceso de incorporación (pilotaje) tenía por objetivo implementar, por primera vez, una inédita metodología en Chile de observación de lactantes y preescolares en residencias de protección, la que fue construida por una psicóloga especialista para la Defensoría de la Niñez, durante el primer y segundo semestre del año 2020, en el marco de una pasantía profesional. Esta metodología fue revisada y validada por 5 expertos nacionales en la materia.

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



La visita fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas 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
Profesional visitante 4	Francisca Parra, psicóloga Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Cread Arrullo
Nombre de la institución a cargo:	Servicio de Protección Especializada Mejor Niñez
Tipo de administración:	Administración Directa
Modalidad de intervención:	Centro de Reparación Especializada de Administración Directa para Lactantes y Preescolares
Población destinataria:	Niñas y niños de 0 a 6 años
Director/a:	Luis Alveal Riquelme

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Cabe señalar que se realizaron 02 visitas a la Residencia, todas durante la misma semana, pero en horarios diferentes, con el objeto de poder observar y levantar información en distintos momentos de la rutina diaria de las niñas y niños.

Si bien el recorrido formal por las instalaciones, para observar en detalle las infraestructura y equipamiento, se realizó durante la primera visita, estos ámbitos se continuaron evaluando en la visita siguiente. A nivel general, se detectaron varias deficiencias en cuanto a la infraestructura y equipamiento de la Residencia, especialmente en cuanto a su debida adecuación a la población a la que está dirigida, es decir lactantes y preescolares, y que se reflejaban, entre otras cosas, en insuficiente mantención, escasa personalización de los distintos espacios, y elementos de riesgo para la seguridad de las niñas y niños. Esto se aborda, con detalle, en el apartado de nudos críticos del presente informe.



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

Conforme a esta particular metodología de visitas, se realizó una entrevista al Director de la Residencia, en base a una pauta semiestructura diseñada para ello. También se realizaron cuestionarios confidenciales y voluntarios a funcionarios(as) del establecimiento, para lo cual se extendió la invitación a la totalidad del equipo, del cual 8 personas participaron.

La información obtenida, tanto con el Director como a través de los cuestionarios a los funcionarios(as), se aborda, en mayor detalle, en los apartados de fortalezas y nudos críticos del presente informe.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Considerando el rango etario de la población atendida por la Residencia, que consiste en niñas y niños entre 0 y 6 años, el levantamiento de información con ellas y ellos que contempla la metodología consiste en su observación directa, en base a una serie de dimensiones e indicadores. En este sentido, a diferencia de las visitas realizadas por la Defensoría de la Niñez a otras modalidades residenciales, en estas no se realizan entrevistas a las niñas y niños.

9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

La metodología de observación de niñas y niños entre los 0 y 3 años que se encuentran en residencias de protección, que se ejecutó en las visitas, se fundamenta en la consideración de que los cuidados de una niña y niño no sólo contienen elementos que permiten su supervivencia, sino también, considera su óptimo desarrollo físico, mental y emocional, para lograr su bienestar integral y felicidad, presente y futura.

Para dar cuenta de lo anterior, la metodología permite observar y evaluar dos variables, que son la **calidad de vida** y el **respeto a los derechos humanos**, por medio del análisis de 02 ámbitos y de 09 dimensiones, cada una con sus respectivos indicadores, que en total suman más de 100 indicadores específicos. Esto, mediante la información recopilada a través de la observación presencial y directa, la aplicación de la entrevista al Director y la aplicación del cuestionario confidencial y voluntario a funcionarios(as) del equipo, entre otras acciones.

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



En base a lo anterior, durante las visitas a la Residencia Cread Arrullo fue posible evaluar los ámbitos que componen la metodología, que son: (i) cuidado y bienestar de los niños y niñas; (ii) recursos, gestión y organización. En este contexto, se presentan a continuación las categorías generales alcanzadas por la Residencia Cread Arrullo, para cada una de las dimensiones que componen dichos ámbitos.

Ámbito	Dimensión ⁵	Categoría general alcanzada
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal	Alta
	Psicológica	Alta
	Educativa	Media-Alta
	Social	Media-Alta
	Seguridad	Baja
	Inclusión	No se observa
Ámbito Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Media
	Jurídica	Baja
	Equipo Humano	No se evalúa

Si bien algunas dimensiones obtuvieron categorías “Alta” o “Media-Alta” en cuanto al respeto a los derechos y las condiciones de vida de las niñas y niños, otras alcanzaron categorías “Media” y “Baja”. También hay dimensiones que, estando en la categoría “Alta”, contienen uno o más indicadores específicos que se evalúan en un nivel “Medio” o “Bajo”⁶. Al respecto, se insta a

⁵ La descripción de cada dimensión se encuentra en el Anexo N°1.

⁶La **categoría alta** refleja las mejores condiciones que se podrían observar en contexto residencial de cuidado alternativo de niñas y niños lactantes y preescolares, siendo estas estimulantes, protectoras, respetuosas de las diferencias y capaces de asegurar su bienestar y proteger su desarrollo. Además, estas promueven sus derechos conforme su autonomía progresiva. Por ello, se insta a mantener estas condiciones; La **categoría media** da cuenta de que las condiciones observadas no ponen en riesgo al niño(a), sin embargo, no promueven su mejor desarrollo. Si bien existen condiciones que protegen el desarrollo del niño(a), aún no son suficientemente estimulantes para potenciar sus capacidades individuales, al igual que en cuanto al respeto y promoción de sus derechos humanos en virtud de su autonomía progresiva. Por ello, se sugieren mejoras en el corto a mediano plazo; la **categoría baja** refiere a condiciones inadecuadas



mantener y reforzar todas aquellas condiciones que son estimulantes, protectoras y respetuosas de los derechos de las niñas y niños y a intervenir, a la brevedad, en aquellas que requieren ser modificadas y mejoradas en tal sentido.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS

Durante la ejecución de la visita, si bien se identificaron situaciones graves que implicaban una vulneración a los derechos de las niñas y niños que se encontraban en la Residencia, por el carácter y la urgencia de estas, se abordaron mediante acciones administrativas urgentes, descritas en el apartado 14 del presente informe. Dado que no se detectaron vulneraciones constitutivas de delito, no se presentaron denuncias.

11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Buena recepción y disposición del equipo ante la visita

En primer lugar, se destaca la **buena disposición** que tuvo el personal de la Residencia que estaba presente durante las visitas, incluyendo al Director, jefa técnica, coordinadora de turno, equipo de educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención. Lo anterior se vio reflejado en una **actitud de apertura y constante colaboración** durante las entrevistas y conversaciones sostenidas, los cuestionarios realizados y, en general, a lo largo de todo el proceso de visitas. A su vez, se valora la claridad que algunos miembros del personal presentaron a la hora de identificar necesidades de las niñas y niños y sobre el funcionamiento de la Residencia, así como la manifestación de su intención y disposición para abordarlos y resolverlos.

ii) Compromiso del personal de la Residencia

en los cuidados, siendo posible constatar que son perjudiciales para el desarrollo de los niños(as) o los ponen en riesgo, constituyendo una situación vulneradora de sus derechos. Por ello, se deben evaluar e implementar acciones de mejora inmediatas y urgentes, así como otras a corto o mediano plazo en conjunto con el equipo residencial u otros actores claves. Además, existen **categorías intermedias (baja-media y media-alta)** que permiten dar cuenta de situaciones en que, si bien una dimensión obtiene una categoría media, existe una tendencia o primacía hacia una categoría baja, o bien, obtiene una categoría alta, pero existe una tendencia o primacía hacia una categoría media, respectivamente.



Es fundamental destacar el profundo compromiso y esfuerzo observado en el trabajo que realiza el personal de la Residencia, quienes, pese a enfrentar en los últimos años una serie de desafíos, incluyendo la contingencia sanitaria nacional por Covid-19 y el reciente brote de virus sincicial en el establecimiento, no sólo han permanecido en sus funciones, sino que además han continuado mostrando profundo **interés, motivación y compromiso en el trabajo que realizan diariamente con las niñas y niños**, y se han prestado apoyo mutuo para abordar las dificultades que se han ido presentando en este crítico contexto.

Junto a lo anterior, se pudo apreciar en la Residencia un **clima armónico y de tranquilidad**, pese a la difícil situación que estaban atravesando debido al virus sincicial, lo que se reflejó en la constante paciencia y calma que mostraba y transmitía el personal en el ejercicio de sus funciones, así como en la actitud de las niñas y niños, a quienes se observó descansando o disfrutando de diversas actividades en el marco de sus rutinas diarias. Estrechamente vinculado a esto, el personal mostró en todo momento un **trato amable, respetuoso y afectuoso hacia las niñas y niños**.

iii) **Larga permanencia de personal de la Residencia**

Ligado al punto anterior, mediante la indagación realizada con el personal de la Residencia, se pudo constatar que gran parte se encuentra **desempeñando funciones en el establecimiento desde hace varios años**. Cabe destacar a educadores(as) de trato directo que han permanecido trabajando en la Residencia por hasta 25 años. Esto se valora positivamente, toda vez que favorece un funcionamiento estable de la Residencia, así como un conocimiento y manejo profundo de las labores que realizan y de la historia y situación de cada niña y niño. Junto a ello, favorece el resguardo de los vínculos y las relaciones que ellos(as) han podido establecer con las niñas y niños, un elemento que es esencial en sus procesos de cuidado y de recuperación.

iv) **Formación de las educadoras de trato directo que trabajan con niñas y niños con discapacidad**

Resalta positivamente que, todas las educadoras de trato directo que se encontraban a cargo de las niñas y niños que presentan algún tipo de discapacidad, poseen formación técnica en enfermería, lo que es sumamente relevante atendiendo las características específicas de la población con la cual trabajan, es decir, niñas y niños que no solo están en la etapa de primera infancia, sino que además cuentan con alguna discapacidad severa o profunda, por lo que están en una situación de absoluta dependencia, y requieren de atención y cuidado permanente y especializado, conforme a su etapa del desarrollo, y a sus características y necesidades particulares, incluyendo sus diversos requerimientos médicos y de salud. Cabe destacar esto último, ya que las



niñas y niños presentan diversas problemáticas de salud asociadas a su situación de discapacidad, por lo que es fundamental que sus cuidadores(as) cuenten con conocimientos y herramientas específicas en este ámbito.

v) Adecuado abordaje de contingencia de salud por brote de virus sincial

Durante las visitas se observó un **adecuado manejo, por parte de todo el personal, del brote de virus sincial** que afectaba a las niñas y niños de la Residencia. Una vez diagnosticados los primeros casos, se tomaron medidas de separación y aislamiento parcial, de acuerdo a los grupos etarios con los cuales se trabaja en la Residencia, estableciendo educadores(as) de trato directo fijos para cada grupo, y se fortaleció el uso de elementos de protección personal en los adultos(as) (como mascarillas, pecheras y guantes). Junto a lo anterior, se observó que había un monitoreo permanente del estado de salud de las niñas y niños (como la toma de temperatura y actualización de su situación con los profesionales del área de salud) y la adecuación de las rutinas conforme a su estado (como evitar los baños de tina y utilizar otros métodos de aseo). También, se generaron medidas especialmente estrictas con las niñas y niños con discapacidad y el personal que los cuida, dado que presentan condiciones de salud basal que son de mayor riesgo.

vi) Rutinas diferenciadas

Un aspecto clave de la rutina de la Residencia, es que esta **se encuentra diferenciada en función de las edades, nivel de desarrollo y necesidades particulares de las niñas y niños**. En este sentido, se les divide en 05 grupos, según edad: recién nacidos, lactantes menores, lactantes mayores, preescolar 01 y preescolar 02. A su vez, existe un grupo adicional, que es el de niñas y niños con discapacidad grave o profunda, que requieren de un cuidado especial. Lo anterior permite que las actividades del día estén planificadas de acuerdo a las necesidades básicas y a las características de cada niña y niño. Esto es fundamental considerando que en la primera infancia se produce un crecimiento y desarrollo veloz, y que las niñas y niños experimentan profundas transformaciones, siendo muy distinto lo que requieren, por ejemplo, cuando tienen meses, 2 años o 6 años, más aún si ello se cruza, además, con tener alguna discapacidad.

vii) Vinculación con el medio y la comunidad

Si bien este aspecto se ha visto obstaculizado con la contingencia sanitaria por pandemia de Covid-19, especialmente durante el año 2019 y en periodos de mayor restricción, se valora positivamente que, según señala el Director y el personal, **cuando es posible las niñas y niños realizan semanalmente actividades de distinto tipo fuera de la Residencia**. Comentan que en



invierno asisten a lugares cerrados, como cines y centros de diversión, y en verano a lugares abiertos, como plazas, parques y paseos a la playa. Para ello, se han realizado gestiones con los lugares visitados, los que han realizado rebajas de precios o los han recibido de manera gratuita en sus instalaciones. Junto a lo anterior, se menciona que existe una muy buena relación con el entorno barrial y comunitario, y que, ocupan regularmente instalaciones deportivas de la municipalidad, de iglesias cercanas, de la Universidad de Concepción, entre otras. A su vez, se menciona que la **relación con el intersector, en términos de salud y de educación, es fluida y coordinada**, no existiendo dificultades en estos ámbitos.

viii) **Entrevista de opinión a niñas y niños**

Una práctica positiva, que permite a la Residencia generar un espacio formal de participación de las niñas y niños, es la aplicación de dos entrevistas anuales a ellas y ellos, con el objetivo de **levantar sus opiniones y preferencias, e incorporarlas en distintos ámbitos de la rutina** como, por ejemplo, la alimentación y las actividades recreativas.

ix) **Uso adecuado de los Libros de Vida**

Se constata, en general, un uso adecuado de los “Libros de Vida” de las niñas y niños, en cuanto a la participación de ellas y ellos en el proceso, el involucramiento central de cada cuidador(a) significativo(a) y la entrega de los Libros en su egreso. Destacan especialmente algunos Libros, los que **se observan muy completos, trabajados de manera creativa y acogedora y totalmente personalizados**. Al respecto, se insta a fortalecer, de manera transversal, este aspecto, de modo que todas las niñas y niños cuenten con “Libros de Vida” que destaquen tan positivamente, tanto en forma como en contenido.

x) **Uso de canoterapia**

Una práctica a destacar es el **uso de canoterapia con las niñas y niños** de la Residencia. Según comentó el Director, durante el año 2021 ganaron un proyecto de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) para un convenio con la Corporación TEACAN, lo que les ha permitido contar con esta beneficiosa forma de terapia, por una vez a la semana durante el segundo semestre. Refiere que han visto excelentes resultados, especialmente en cuanto al trabajo de estimulación que realizan con las niñas y niños y que esperan no solo poder continuar con el convenio, sino que también aumentar la frecuencia a dos veces por semana.



12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

ÁMBITO CUIDADO Y BIENESTAR

Dimensión Psicológica

i) Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva

Durante las visitas, se pudo observar que **los distintos espacios de la Residencia se encontraban insuficientemente personalizados por y para las niñas y niños**. Hacía falta elementos personales de las niñas y niños que les permitan contar con un espacio acogedor, íntimo e individualizado. Lo anterior se evidencia especialmente en las habitaciones, las que, en su mayoría (salvo por la habitación para niñas y niños con discapacidad) eran muy estandarizadas y no tenían mayores elementos que dieran cuenta de su identidad y singularidad, conforme a sus edades, gustos e intereses, tales como fotos, dibujos, recuerdos, decoración, entre otros.

En la misma línea, según se pudo constatar en la visita, **las niñas y niños carecían de objetos significativos y de valor personal - “pertenencias”-, que tuvieran relación, por ejemplo, con su familia de origen u otras personas significativas, a partir de su particular experiencia o historia de vida antes de llegar a la Residencia**. Estas pertenencias pueden reflejarse en juguetes, fotografías, objetos transicionales, prendas de vestir, entre otros, y es fundamental que las niñas y niños las puedan llevar consigo a la Residencia, así como adquirirlas y conservarlas durante toda su estadía allí. Para lo anterior, es clave la labor que deben realizar las duplas psicosociales con los niños y niñas y sus familias u otras figuras significativas.

Considerando todo lo expuesto, es menester tener en plena consideración el derecho de las niñas y niños al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención de los Derechos del Niño⁷ (en adelante Convención), en su artículo 7, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial. En este contexto, es esencial promover y facilitar que las niñas y niños conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que son fundamentales para recordar y mantener y potenciar sus relaciones, y el uso de herramientas tales como los “Libros de

⁷ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 7.



Vida”, la que es incluso relevada por las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños⁸ (en adelante Directrices).

Por otra parte, si bien se destaca positivamente la existencia de dos entrevistas al año para levantar las opiniones y preferencias de las niñas y niños, sería fundamental que aquello se pudiera **potenciar y expandir** (realizarse mensualmente, por ejemplo, y a todos los niños y niñas sobre 5 años, dado que la última se aplicó solamente a 08) **y también complementar con otras acciones cotidianas que permitan su participación constante e incidencia en las rutinas diarias, incluyendo a las más pequeñas y pequeños**, así como otros canales que puedan utilizar para levantar sus sugerencias y preocupaciones.

Si bien esto puede implicar dificultades y desafíos, dado su rango etario, es esencial fomentar y facilitar su participación activa y toma de decisiones en todos aquellos ámbitos en que sea posible, de acuerdo con la evolución de su autonomía progresiva. Lo anterior es clave a la luz del derecho a la participación de las niñas y niños –artículo 12 de la Convención⁹ y, además principio rector de ésta-, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean debidamente tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten. Más aún, la Observación General N°7 del Comité de los Derechos del Niño¹⁰ (en adelante Comité), destaca la importancia de respetar las opiniones, preferencias y sentimientos de las niñas y niños pequeños, y considerarles miembros y agentes activos en la familia, comunidad y sociedad. Para lo anterior, el Comité releva el rol clave de los adultos en crear oportunidades para que ellas y ellos puedan ejercer su derecho a la participación, adaptándose a sus características y necesidades específicas.

Dimensión Social

ii) **Limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas**

Por una parte, durante las visitas fue posible observar que existían algunas **limitaciones para la plena vinculación de las niñas y niños con sus familias y figuras significativas, principalmente en lo relacionado a la estructuración de las visitas, así como los espacios para la realización de estas**. Según se informó, cada niña y niño cuenta, en general, con una visita de 50 minutos cada 15 días, salvo algunas excepciones. No obstante, esto resulta del todo insuficiente considerando que la Residencia debe favorecer y potenciar los procesos de revinculación familiar, los que son esenciales

⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 100.

⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.

¹⁰ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los derechos del niño en la primera infancia, párr. 5 y 14, C.

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



para reducir al mínimo posible la estadía de las niñas y niños en contexto residencial y permitir, de ser posible, su pronta reunificación familiar. Considerando además los avances que ha habido respecto a las etapas del Plan Paso a Paso, en contexto de pandemia, es importante que ello se condiga con la mayor flexibilidad para recuperar las instancias de visitas presenciales dentro y fuera de la Residencia tomando, por supuesto, los debidos resguardos sanitarios para que se realice de manera segura.

Cabe mencionar un caso en particular que se observó en instancia de las visitas, en que un niño -que antiguamente estaba en el Cread Arrullo y que actualmente se encuentra en otra residencia de la zona- acudió de manera espontánea a visitar a sus 02 hermanos(as), que aún están ahí. Si bien su visita se enmarcaba en una salida no autorizada, ante lo cual existen protocolos que indudablemente se deben respetar, llama la atención que el niño se retiró de la Residencia junto a carabineros, sin antes haber podido ver a sus hermanos(as). Entendiendo la situación de brote de virus sincial, preocupa que, considerando que el niño ya se encontraba ahí y demandando además tener contacto con sus hermanos(as), no se haya generado una instancia protegida para ello, permitiéndole, por ejemplo, verlos y saludarlos desde el pasillo, a través de las ventanas, sin ingresar a las salas o habitaciones, u alguna otra acción excepcional.

En este sentido, y no existiendo un justificado impedimento para ello, es importante enfatizar que la Residencia debe propiciar la comunicación y contacto fluido y permanente de las niñas y niños con su familia nuclear -especialmente hermanos(as)- y extendida, y con otras personas significativas para ellas y ellos. Esto, en distintos horarios -laborales y no laborales-, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos, de modo de entregar la mayor oportunidad y flexibilidad para que puedan participar de dichas instancias. Al respecto, las Directrices refuerzan la importancia de fomentar el contacto y la información entre las niñas y niños en cuidado residencial y sus familias, especialmente hermanos(as)- y otras personas cercanas a ellas y ellos¹¹, lo que es fundamental para garantizar su derecho a mantener sus vínculos familiares cuando han ocurrido situaciones de separación (artículo 9), conforme lo establece la Convención¹².

Junto a lo anterior, se pudo apreciar que el espacio que el Director refirió como destinado para sala de visitas era inadecuado, en la medida que no presentaba las condiciones necesarias para poder desarrollar una instancia tan fundamental como esta. Ello se observa en las dimensiones reducidas y en la falta de elementos para que se puedan desplegar momentos de juego e interacción lúdica entre los niños y niñas y sus familias y/o figuras significativas. En este sentido, no era un espacio acogedor, ni tampoco estaba equipado para su propósito, por lo que no permite ni favorece, realmente, la posibilidad de que se generen encuentros íntimos y significativos.

¹¹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 17 y 80.

¹² Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 9 y 31.



Por otra parte, y en relación al caso previamente señalado, alarma profundamente a esta Defensoría de la Niñez que el sistema de cuidado residencial continúe generando la separación de grupos de hermanos quienes, debido a la forma en que se organizan los modelos residenciales en el país (divididos por edad, género, entre otras variables), nos les permiten permanecer juntos en una misma residencia. Sobre esto, las Directrices¹³ enfatizan la relevancia de que los hermanos(as) no sean separados e ingresados a distintos lugares de acogimiento alternativo, salvo situaciones excepcionales, en función de su interés superior.

Dimensión Seguridad

iii) Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia

Durante los recorridos por el establecimiento se observó que la Residencia cuenta con un inmueble que ha sido adaptado, durante el paso de los años, para acoger a niñas y niños pequeños, pero que en realidad no tiene las condiciones básicas de infraestructura para ser utilizada como una residencia de protección para este rango etario.

Primero, llama la atención que la vivienda se encuentra ubicada en una zona específica de un cerro en la cual el terreno completo está en pendiente, lo que afecta principalmente el espacio del jardín. Esto se considera problemático, toda vez que el desnivel no permite que los niños y niñas jueguen de manera segura y tranquila en el exterior, exponiéndose a caídas frecuentes, según se reportó. Segundo, la vivienda se compone de 02 pisos -sin ascensor- lo que dificulta el libre y seguro desplazamiento de las niñas y niños, lo que es especialmente grave considerando que hay varios que presentan discapacidad física. En este sentido, se observa que, si bien la habitación de las niñas y niños con discapacidad está en el primer piso, la sala de terapia está en el segundo, ante lo cual se menciona que ellas y ellos no pueden utilizarla y los(as) profesionales deben bajar los elementos para realizar las actividades en su dormitorio. Más aún, las escaleras no tienen cierres de seguridad en sus extremos, lo cual constituye un importante riesgo de accidentes. Es importante resaltar que preocupa de sobremanera a esta Defensoría de la Niñez que, salvo por una excepción, todas las residencias para lactantes y escolares que han sido visitadas a la fecha cuentan con viviendas de 02 a 03 pisos, lo que es especialmente riesgoso y limitante para la población a la que están dirigidas, y además no cuentan con ascensor ni adecuación similar, lo que es evidentemente discriminatorio para personas con movilidad reducida.

¹³ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 17.



Por otra parte, se detectan una serie de situaciones de insuficiente e inadecuada mantención y equipamiento, que también constituyen un riesgo para las niñas y niños, como la existencia de enchufes sin protección a la altura de cunas, cableado eléctrico expuesto, presencia de hongos en algunos baños, ausencia de camas de transición para los preescolares y utilización de cunas para los lactantes de estructura metálica -material duro y frío, siendo además riesgoso, toda vez que las niñas y niños se giran o encaraman y se golpean con los barrotes-. Junto a lo anterior, se observa que la pintura estaba en mal estado, había escombros en sectores del patio, el lavaplatos automático no funcionaba (lo que es una importante sobrecarga para la única persona que se encontraba trabajando en la cocina) y varios refrigeradores estaban en mal estado.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices, los niños y niñas deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad¹⁴ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención¹⁵. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”¹⁶, el inmueble debe contar con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos, que permitan un ambiente seguro, de cuidado y efectiva protección, y que favorezcan y estimulen el desarrollo integral de las niñas y niños, de acuerdo a su etapa vital y a sus características y necesidades. Esto es especialmente relevante cuando se trata de niñas y niños en la primera infancia, periodo en el que requieren de cuidados y resguardos reforzados para disminuir y prevenir situaciones de riesgo y garantizar su bienestar.

iv) Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule

La Residencia cuenta con una red de cámaras de seguridad, las que se encuentran ubicadas en distintos espacios de la Residencia, incluyendo las habitaciones de los niños y niñas. Preocupa que lo anterior les expone en ámbitos especialmente sensibles, como el sueño, el cambio de muda y el cambio de vestimenta. Más aún, la Residencia no cuenta con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad, regulando así su administración, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos clave, y asegurando que ello se utilice con fines estrictos de protección y seguridad de las niñas y niños.

En este contexto, se vislumbra que existe un riesgo respecto de la recolección y manejo de datos personales de niñas y niños, mediante las grabaciones de video, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o

¹⁴ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

¹⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

¹⁶ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

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



circunstancias de su vida privada e intimidad, y que su uso no se encuentra regulado mediante un protocolo. En este sentido, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes se realicen de manera adecuada, ni que aseguren el resguardo y protección de su derecho a la intimidad y privacidad.

Al respecto, cabe recordar que el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que *“la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”*¹⁷. Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales¹⁸, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

En cuanto a normas internacionales, el artículo 11. N°2 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos dispone que *“nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia”*¹⁹. Por su parte, y en específica relación a niños, niñas y adolescentes, la Convención sobre los derechos del niño señala, en su artículo 16, que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”* y que *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”*²⁰.

Más aún, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante Comité), en su Observación general N°25 del año 2021, relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, dispone que *“la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos”* (párrafo 67). En este contexto, indica que:

*“Los Estados partes deben garantizar la aplicación de mecanismos eficaces de protección digital de los niños, así como de normativas de salvaguardia, respetando al mismo tiempo los demás derechos de los niños, en todos los ámbitos en que estos acceden al entorno digital y que incluyen el hogar, los entornos educativos, los cibercafés, los centros juveniles, las bibliotecas y los centros de atención sanitaria y modalidades alternativas de cuidado.”*²¹

Sobre las medidas que deben garantizar la privacidad de los niños, niñas y adolescentes, el Comité señala que:

¹⁷ Constitución Política de la República de Chile. Artículo 19, N°4.

¹⁸ Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

¹⁹ Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). (1969). Artículo 11.2.

²⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. Artículo 16.

²¹ Comité de los Derechos del niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital. Párrafo 26.



“Los Estados partes deben adoptar medidas legislativas, administrativas y de otra índole para garantizar que la privacidad de los niños sea respetada y protegida por todas las organizaciones y en todos los entornos en que se procesen sus datos. La legislación debe incluir salvaguardias sólidas, transparencia, supervisión independiente y acceso a recursos. Los Estados partes deben exigir la integración de la privacidad desde la fase del diseño en los productos y servicios digitales que afectan a los niños. Deben revisar periódicamente la legislación sobre privacidad y protección de datos y asegurarse de que los procedimientos y las prácticas impidan toda infracción deliberada o violación accidental de la privacidad de los niños. Cuando se estime que el cifrado es un medio apropiado, los Estados partes deben considerar la adopción de medidas adecuadas que permitan detectar y denunciar la explotación y los abusos sexuales de niños o el material que muestre abusos sexuales de niños. Estas medidas deben estar estrictamente limitadas con arreglo a los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad.”²²

A su vez, respecto de los datos obtenidos por el uso de tecnología, el Comité señala que:

“Los datos personales de los niños deben ser accesibles únicamente para las autoridades, organizaciones y personas encargadas por ley de procesarlos de conformidad con las debidas garantías, como auditorías periódicas y medidas de rendición de cuentas. Los datos de niños que se reúnan para fines definidos, en cualquier entorno, incluidos los antecedentes penales digitalizados, deben estar protegidos y utilizarse exclusivamente para esos fines y no deben conservarse de forma ilegal o innecesaria ni usarse con otra finalidad. Cuando la información se proporciona en un entorno y podría beneficiar legítimamente al niño mediante su utilización en un entorno diferente, por ejemplo, en el contexto de la escolarización y la educación superior, la utilización de esos datos debe ser transparente, responsable y estar sujeta al consentimiento del niño, los padres o los cuidadores, según proceda.”²³

Dimensión Inclusión

v) Limitada aplicación de un enfoque intercultural

Durante la visita, el Director mencionó que no había niñas o niños provenientes (o sus familias) de otros países, ni pertenecientes a algún pueblo originario, aunque sí señaló que dos tenían apellido Mapuche, pero que se desconocía si la familia se consideraba o no parte de dicho pueblo.

²² Ibid. Párrafo 70.

²³ Ibid. Párrafo 73.



Al respecto, se indicó que no se contaba con medidas específicas para la promoción activa de la interculturalidad, por no ser de necesidad en dicho momento.

Respecto a lo anterior, se evidencia una consideración más bien limitada de la interculturalidad, al focalizar su abordaje exclusivamente ante la presencia de situaciones particulares en que hay una niña o niño presente que, debido a su nacionalidad u origen étnico, lo requiere. No obstante, no se integra como un aspecto transversal a ser considerado de manera permanente, con todas las niñas y niños, en sus rutinas diarias, y en su cuidado y atención. En este sentido, cobra relevancia que se promueva e incorpore la propia cultura familiar y de origen de las niñas y niños, entendido esto de una manera amplia, y que ello sea no solo con la niña o niño en cuestión, sino que permita el conocimiento, aprendizaje y experiencia compartida de las diversas visiones, tradiciones y culturas que cohabitan en la Residencia.

Es de importancia destacar que la Convención²⁴ establece como principio rector el derecho a la no discriminación (artículo 2), lo que es esencial para la realización de todos los derechos de las niñas y niños, así como para su plena participación e integración social. Además, específicamente consagra en sus artículos 7 y 8, respectivamente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes a la nacionalidad e identidad, en el artículo 20 el derecho a la consideración y continuidad de su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, y en su artículo 30, el derecho a tener y mantener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión y a emplear su propio idioma.

Junto a lo anterior, el enfoque intercultural constituye un enfoque transversal en los programas y proyectos ambulatorios y residenciales de Sename²⁵, incluyendo la modalidad Cread, de modo que la Residencia debe considerar este enfoque para el efectivo ejercicio de los derechos de las niñas y niños, el reconocimiento y respeto a su identidad y cultura y la generación de rutinas e intervenciones culturalmente pertinentes con ellos y ellas y sus familias.

Dimensión Equipamiento e Infraestructura

vi) Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia, por parte del Servicio de Protección Especializada, impactando en su abastecimiento

En el desarrollo de la visita, y en concordancia con lo levantado previamente en las visitas de Unicef y del Tribunal de Familia de Concepción, se constató que existía un grave problema de asignación de presupuesto estable a la Residencia, por parte del Servicio de Protección

²⁴ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 2, 7, 8, 20 y 30.

²⁵ Sename. (2020). Documentos Técnicos. Enfoques Transversales, p. 15-23.

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



Especializada, lo que afectaba directamente en la adquisición de medicamentos de consumo ordinario, sin prescripción médica, y también en la compra de alimentos, los que ya no estaban pudiendo adquirir de manera mensual, sino semanal e incluso a diario, afectando las planificaciones en este ámbito. Además, no se contaba con abastecimiento suficiente, habiendo incluso una disminución en las raciones del personal, para poder asegurar la de los niños y niñas. Se detectó falta de alimentos de toda índole, pero especialmente de frutas y verduras y de carnes rojas y blancas, elementos esenciales para una dieta saludable de los niños y niñas, y del personal. A su vez, se pesquisarón precarias condiciones de almacenamiento, en concreto, de alimentación perecible, ya que solo un refrigerador, de tamaño pequeño, estaba funcionando correctamente, mientras que los demás no estaban funcionando o lo hacían parcialmente. Respecto de todo lo anterior, no existía información que permitiera proyectar mejoras inmediatas en la situación de la Residencia.

Cabe señalar que, por tratarse de un ámbito crítico y de suma urgencia, en la reunión intersectorial sostenida el 18 de noviembre de 2021, mencionada en el apartado de antecedentes, la Directora Regional informó que la situación se había subsanado mediante la entrega de giftcards a la Residencia para la compra inmediata de alimentos y que estaban a la espera de una serie de órdenes de compra que ya habían sido realizadas y que permitirían el abastecimiento de alimentos hasta enero del 2022. Esta información fue ratificada mediante ORD. N°16, de fecha 18 de noviembre de 2021, de la dirección regional del Servicio de Protección Especializada. Cabe señalar que la entrega de giftcards para subsanar problemas de abastecimiento inmediato ya ha sido observada por la Defensoría de la Niñez en otras visitas realizadas en los últimos meses a residencias de administración directa del referido Servicio, lo que se evalúa por parte de esta institución como una acción del todo insuficiente para dar solución a un problema transversal de gestión de recursos, que afecta además un área tan sensible como lo es la alimentación de niños, niñas y adolescentes, y del personal.

Junto a lo anterior, durante la visita también se pesquisarón, en conversaciones con el personal, atrasos en los pagos de sueldos y de beneficios asociados, así como también una generalizada incertidumbre e inseguridad respecto de la compleja situación de la Residencia, en términos de falta de personal y de presupuesto estable, lo que generaba gran preocupación y estrés. Al respecto, el Servicio no había entregado al personal información clara y fidedigna respecto de los ámbitos mencionados.

Dimensión Equipo Humano

vii) Disminución significativa en la dotación de 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



En el desarrollo de la visita, y en concordancia con lo levantado en las visitas previas de UNICEF y del Tribunal de Familia de Concepción, se constata que, a la fecha, se presentaba un grave déficit de personal, faltando entre 32 y 34 puestos de trabajo por cubrir. Dicha situación se había ocasionado en el contexto del traspaso institucional desde SENAME al Servicio de Protección Especializada, sumado a la presentación de algunas licencias médicas.

Dentro de las plazas faltantes, cabe destacar la ausencia de trabajadores(as) sociales y psicólogos(as) que conforman las duplas. De acuerdo a lo informado, a raíz del contexto de pandemia, la totalidad de estos profesionales adscribieron a la modalidad de teletrabajo, mientras que otros presentaron licencias médicas. Al momento de la visita realizada por esta Defensoría, de las 03 duplas psicosociales que debían estar disponibles, sólo una se encontraba realizando funciones, esto para los 59 niños y niñas vigentes en la Residencia. Además, uno de los trabajadores(as) sociales presentaba una licencia médica extendida, sin contar con reemplazo a la fecha (actualmente son más de 90 días de licencia, según lo referido por el último informe de visita del Tribunal de Familia de Concepción, de fecha 09 de diciembre de 2021).

Esta situación estaba siendo perjudicial para las niñas y niños, quienes no tenían sus carpetas individuales actualizadas, varios no tenían diagnóstico inicial ni planes de intervención individual, y no contaban con los debidos procesos de intervención psicosocial con ellas y ellos y sus familias, dado que estos se habían visto interrumpidos o atrasados. Ligado a lo anterior, de acuerdo a lo señalado por el Tribunal de Familia de Concepción a raíz de sus visitas de fecha 11 de noviembre y 09 de diciembre de 2021, no permite realizar avances ni cumplimiento de objetivos de las medidas de protección, las que se han debido prorrogar en dichas circunstancias. Lo anterior es de suma preocupación, puesto que va en directo detrimento de su bienestar integral y desarrollo, y de la restitución de su derecho a vivir en familia.

Junto a lo anterior, también faltaban 14 educadores(as) de trato directo y 04 coordinadores(as), generando una excesiva sobrecarga en el cuidado diario de las niñas y niños, quienes en ocasiones debían quedar solos, ante distintas necesidades del personal para poder realizar sus funciones, siendo monitoreados solamente mediante las cámaras. Tampoco estaba cubierto el puesto del profesional kinesiólogo(a) de la Residencia, -de hecho, solo contaban con algunas horas de una kinesióloga que trabajaba en otro establecimiento, y que, en las tardes, luego de su jornada laboral habitual, iba a la Residencia a realizar terapia a las niñas y niños que lo requerían con más urgencia y a la cual, además, no se le habría pagado a la fecha, por falta de presupuesto asignado a ello. En este sentido, varias niñas y niños habían visto también interrumpidos y atrasados sus procesos de rehabilitación física y respiratoria, lo que reviste de la mayor gravedad considerando que varios presentan discapacidad severa o profunda, y junto a ello, diversas problemáticas de salud que requieren de terapia kinesiológica de manera regular.

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



Más aún, faltaba una significativa cantidad de personal esencial para la mantención y funcionamiento básico de la Residencia, en áreas como ropería, aseo, alimentación, portería y transporte, habiendo, en total, 09 personas menos en estos ámbitos.

Respecto a esta compleja situación, cabe señalar que el Director de la Residencia realizó un sondeo al menos un mes previo al traspaso, a raíz de lo cual advirtió oportunamente a Sename y al Servicio de Protección Especializada respecto a la reducción de personal que ocurriría, levantando la necesidad de nuevas contrataciones y reemplazos. Sin embargo, ninguno de los servicios implementó medidas al respecto, no existiendo solución alguna al momento de la visita, pese a haber transcurrido un mes y medio desde el traspaso.

A la grave falta de personal se suma que, desde el inicio de la pandemia, la Residencia ha debido implementar turnos de trabajo de 24 horas para los(as) educadores(as) de trato directo, quienes se encuentran especialmente sobrecargados y desgastados, física y emocionalmente, lo que constituye un riesgo para su salud y bienestar, así como también, por consiguiente, para la de las niñas y niños que ellos(as) que cuidan cotidianamente. Más aún, en este escenario de estrés, es de su preocupación que, dada la gran ausencia de personal, y su compromiso con sus funciones, no han podido usar realmente los días de vacaciones que les corresponden, aumentando el cansancio.

Dada la gravedad y urgencia de este nudo, y como se informa en el apartado de antecedentes del presente documento, la Defensoría de la Niñez, con posterioridad a la visita, solicitó a la dirección regional Biobío del Servicio de Protección Especializada la generación de una reunión interinstitucional con dicha dirección, el Director de la Residencia Cread Arrullo, la Magistrada Claudia Castillo Merino, del Tribunal de Familia de Concepción, la Directora (S) del Programa Mi Abogado Región Biobío y a la Oficial de Protección de UNICEF en Chile. La reunión se realizó con fecha 18 de noviembre de 2021 y, en esta, la Directora Regional informó que se dispuso de un plan de acción, ya en curso, y que implica una primera contratación de 15 trabajadores que ingresarían a la Residencia entre el 22 de noviembre y el 06 de diciembre de 2021 (correspondientes a 06 educadores(as) de trato directo, 1 trabajador(a) social, 2 psicólogos(as), 1 kinesiólogo(a), 1 auxiliar de lavandería, 2 porteros(as) y 2 manipuladores(as) de alimento). Luego de esto, habría una segunda contratación, que quedaría autorizada desde el 15 de diciembre del año en curso, pero respecto de la cual no se había definido aún el número de personal a incorporar. Esta información fue ratificada mediante ORD. N°16, de fecha 18 de noviembre de 2021, de la dirección regional Biobío del Servicio de Protección Especializada.

Al respecto, es de relevancia mencionar que, con fecha 09 de diciembre de 2021, la Magistrada Claudia Castillo Merino, del Tribunal de Familia de Concepción, realizó una nueva visita a la



Residencia y remitió el informe a la Defensoría de la Niñez. En dicho informe, da cuenta que, al momento de su visita, solamente se habían integrado 4 de los 6 educadores(as) de trato directo y 1 ayudante de cocina con un contrato de 15 días, que continuaría. Respecto a los demás cargos, su incorporación se postergaría para el 17 de diciembre del año en curso. Lo anterior daría cuenta que sigue existiendo una significativa falta de personal, ante lo cual es menester que el Servicio de Protección Especializada ejecute las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan para la pronta incorporación de la totalidad del personal faltante en la Residencia.

viii) Falta de cuidado de equipos

De acuerdo a lo informado por el Director y por el personal de la Residencia, hace al menos dos años que no se realizan instancias formales de cuidado de equipos, sino que, en dicho periodo se han efectuado, principalmente, actividades autogestionadas por el personal, de carácter informal.

Esto es de especial preocupación, atendiendo el complejo contexto en el que se desempeña el personal habitualmente, es decir, el cuidado y la atención de niñas y niños que han vivido graves vulneraciones a sus derechos, en labores que son de alta exigencia, sino que, además, a lo anterior se suma el difícil escenario de contención sanitaria por pandemia de Covid-19 que ha afectado a nuestro país hace ya casi dos años, lo que indudablemente ha aumentado el estrés al que están expuestos.

Considerando lo interior, se insta a la Residencia a generar, con urgencia, instancias de cuidado de equipos que sean periódicas, que permitan y promuevan la asistencia de todo el personal de la Residencia, y que se planifiquen en torno a sus requerimientos y necesidades, así como las exigencias de su trabajo. Es esencial velar para que ámbitos tan importantes como lo es el cuidado de equipos no se desatiendan, especialmente considerando la alta responsabilidad y gran demanda, física y emocional, que implica el cuidado residencial de niñas y niños, lo que impacta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención, pudiendo generar desgaste en el personal, así como alta rotación de este. Lo anterior se agudiza si se consideran las exigencias propias de trabajar con primera infancia y con discapacidad, en que las niñas y niños son mayormente dependientes del cuidado y la supervisión permanente de las personas adultas.

ix) Ausencia de formación continua para el personal de la Residencia

De acuerdo a lo informado por el Director y por el personal de la Residencia, a excepción de un curso online sobre calidad de vida, no se han realizado otras instancias formales de capacitación y formación continua durante el último año. Al respecto, tanto el Director como el personal levantan

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



esta necesidad, aludiendo a la importancia de reforzar y adquirir conocimientos y herramientas que son clave para sus labores en la Residencia.

En este sentido, es esencial que toda persona que realice funciones en la Residencia, especialmente de cuidado directo e intervención con las niñas y niños, reciba una completa inducción. Junto a ello, es fundamental que participen, durante todo el tiempo que realicen funciones en la Residencia, en distintas instancias de capacitación y formación continua, respecto sus labores específicas, así como de los protocolos de actuación de la Residencia, y de temáticas relevantes relacionadas a derechos humanos de niñas y niños, desarrollo infantil temprano, trauma, cuidado residencial, entre otros. La formación continua es clave para que el personal pueda adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a las niñas y niños.

De conformidad con el artículo 3 de la Convención²⁶ y las Directrices²⁷, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°7 del Comité señala que en aquellas instituciones responsables de la primera infancia se debe garantizar que el personal que trabaje con niñas y niños, en los sectores públicos y privados- cuenten con cualidades psicosociales adecuadas y tengan preparación profunda y formación permanente, de modo que estén altamente calificado y capacitados para trabajar con ese grupo de edad en particular. Así también, y para ello, debieran ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada²⁸. En particular, el Comité especifica que es esencial que el personal cuente con “un conocimiento correcto y actualizado, tanto en lo teórico como en lo práctico, de los derechos y el desarrollo del niño (...) que adopten prácticas de atención, planes de estudio y pedagogías adecuados y centrados en el niño, y que tengan acceso a recursos y apoyo profesionales especializados”²⁹.

Dimensión Jurídica

²⁶ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.

²⁷ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

²⁸ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23 y 32.

²⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.



x) Larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y escasa oferta especializada

Preocupa a esta Defensoría de la Niñez los largos periodos de institucionalización que afectan a algunas niñas y niños que se encuentran en la Residencia, especialmente a aquellos que presentan una discapacidad y que han permanecido gran parte de su vida institucionalizados. De los 6 niños y niñas con discapacidad que están en la Residencia, 3 se encuentran en situación de completo abandono familiar, y según se señaló, no es posible vislumbrar un egreso de este tipo. Más aún, tampoco se observan posibilidades de acogimiento familiar o de adopción nacional. A su vez, hay 6 niñas y niños que ya son mayores de 6 años (alcanzando incluso los 11 años y superando con creces el rango etario de la Residencia), de los cuales 4 presentan discapacidad.

En cuanto a ellas y ellos, desde la Residencia se señala que se han generado diversas coordinaciones en el último año o más, para su derivación a residencias especializadas para niñas y niños con discapacidad, pero no ha sido posible puesto que no existiría oferta de este tipo disponible en el territorio. Incluso, se indicó que, ante la necesidad, se realizó una búsqueda a nivel nacional, lo que tampoco tuvo resultados positivos.

Considerando lo anterior, urge que se revise en profundidad el sistema proteccional y de cuidado alternativo, de modo de apoyar a las familias y prevenir, en primer lugar, la institucionalización de niñas y niños con discapacidad y, en caso de que una separación sea necesaria, tengan efectivamente acceso a alternativas de cuidado de tipo familiar. En casos excepcionales en que lo anterior no sea posible, deben contar con alternativas residenciales especializadas para su cuidado y atención, lo que no implica exclusivamente la generación de residencias que acogen únicamente a esta población, sino la existencia de residencias realmente inclusivas que permitan que las niñas y niños con discapacidad puedan convivir con niñas y niños sin discapacidad, lo que permitiría, además, mantener juntos a grupos de hermanos(as).

Diversas investigaciones internacionales han entregado evidencia consistente respecto de que todos los ámbitos del desarrollo se pueden ver profundamente afectados cuando las niñas y niños se ven expuestos a la institucionalización³⁰. Lo anterior se intensifica cuando se institucionaliza tempranamente a quienes se encuentran en la primera infancia, especialmente entre los 0 y 3 años. Por lo anterior, organismos como el Comité de los Derechos del Niño y la Comisión Interamericana

³⁰ Pinheiro, P. 2006. Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas. Capítulo 5: La violencia contra los niños y niñas en las instituciones de protección y justicia. Disponible en: [www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1\(2\).pdf](http://www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1(2).pdf)

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



de Derechos Humanos, y organizaciones como Unicef y Relaf³¹, han subrayado repetidamente en la última década la urgente necesidad de terminar con la institucionalización temprana, especialmente entre los 0 y 3 años, y priorizar los cuidados familiares, en primera instancia con las familias de origen y, de no ser esto posible, en cuidados alternativos de tipo familiar.

Respecto a lo anterior, las Directrices señalan que “de conformidad con la opinión predominante de los expertos, el acogimiento alternativo de los niños de corta edad, especialmente los de menos de 3 años, debería ejercerse en un ámbito familiar”³², salvo situaciones excepcionales, que sean de carácter urgente y por un tiempo limitado, y que tengan por objeto la reintegración familiar u otra alternativa de acogimiento alternativo a largo plazo. Más aún, destacan la necesidad de generar alternativas de cuidado que aseguren la calidad y condiciones propicias para el desarrollo de las niñas y niños, como atención individualizada y en grupos pequeños, en el marco de una estrategia global y progresiva de desinstitucionalización³³.

Por su parte, el Comité, en su Observación General N°7, da cuenta de las consecuencias negativas del cuidado residencial en niños de 0 a 6 años, y especialmente a los menores de 3 años, y de los mejores resultados que tienen para ellas y ellos las alternativas de cuidado de tipo familiar³⁴. Por ello, alienta a los Estados Parte a “invertir en formas de atención alternativa y a apoyar esas otras formas de atención a fin de garantizar la seguridad, la continuidad de la atención y el afecto, y ofrecer a los niños pequeños la oportunidad de establecer relaciones a largo plazo basadas en el respeto y la confianza mutuos, por ejemplo, mediante la acogida, la adopción y el apoyo a miembros de familias ampliadas”³⁵.

Transversal

xi) Orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos

³¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2013. El derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas; UNICEF. S/f. End placing children under three years in institutions. A call to action; Relaf. Llamado a la acción para poner fin al internamiento de niñas y niños menores de 3 años en instituciones de protección en América Latina y el Caribe.

³² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 22.

³³ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 23.

³⁴ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 36 B.

³⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 36 B.

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



Tanto las orientaciones técnicas del modelo residencial Cread para lactantes y preescolares, como los protocolos aplicables a este modelo, son del año 2013 y no han sido revisados y actualizados a la fecha. Estas orientaciones y protocolos fueron realizados por Sename, en su momento, y en el caso de las primeras, rigen para este modelo en particular, mientras que los segundos aplican a todos los modelos de administración directa del actual Servicio de Protección Especializada.

Al respecto, la no revisión y actualización permanente de las orientaciones y protocolos constituye una grave problemática, en tanto presentan una serie de deficiencias y limitaciones en cuanto a su plena adecuación a estándares y exigencias de cuidado y atención de niños y niñas en residencias de protección, desde un enfoque de derechos humanos y una mirada interseccional, que integre adecuada y efectivamente dimensiones de género, interculturalidad, discapacidad e inclusividad, ciclo vital, entre otros aspectos esenciales.

Por otra parte, los protocolos de actuación son transversales para todas las residencias Cread, es decir, para todo el rango de población usuaria, incluyendo niños, niñas y adolescentes desde los 0 a 18 años, por lo que no distingue consideraciones fundamentales de acuerdo a las distintas etapas del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. En este caso, siendo una residencia Cread para lactantes y preescolares, no se adecúa a esta población en particular, conforme a sus características y necesidades específicas. Junto a lo anterior, no existen protocolos que aborden ámbitos fundamentales como la participación de las niñas y niños.

Cabe señalar que tanto las orientaciones como los protocolos documentos de la mayor relevancia, puesto que entregan las principales orientaciones, lineamientos y exigencias para el funcionamiento de una residencia, y para la entrega del cuidado y de la atención especializada las niñas y niños requieren en un contexto particular.

13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió, con urgencia, el Oficio **N°1078/2021**, de fecha **15 de noviembre de 2021**, dirigido a la Dirección Regional Biobío del Servicio de Protección Especializada. A su vez, se envió el Oficio **N°1188/2021**, con fecha **22 de diciembre de 2021**, dirigido al Programa Mi Abogado de la Región de Biobío, el Oficio **N°1192/2021**, de fecha **23 de diciembre de 2021**, dirigido a la Residencia Cread Arrullo, y los Oficios **N° 1200/2021**, de fecha **24 de diciembre de 2021** y Oficio **N° 6/2022**, con fecha **04 de enero de 2022**, dirigidos al Servicio Protección Especializada Niñez y Adolescencia. En los

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



referidos Oficios, se remitieron recomendaciones y se solicitó información en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe indicar que las recomendaciones y solicitudes realizadas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento de cada una de las recomendaciones realizadas, constatando el resguardo a las condiciones de vida y los derechos humanos de las niñas y niños que se encuentran en la Residencia. Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la Dirección Regional Biobío del Servicio de Protección Especializada (Oficio N° 1078/2021)

1. En cuanto a la gravedad y urgencia de algunos de los nudos detectados:

- a) Generar una reunión interinstitucional con la dirección regional del Servicio, el Director de la Residencia Cread Arrullo, la Jueza Visitante del Tribunal de Familia de Concepción, la Directora (S) del Programa Mi Abogado Región Biobío y la Oficial de Protección de UNICEF en Chile.

II) A la Residencia Cread Arrullo (Oficio N° 1192/2021)

1. En cuanto a la escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva:

- a) Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de las niñas y niños, de los(as) cuidadores(as) significativos(as), de las familias y de cualquier

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



otra figura relevante para ellas y ellos. Se sugiere que cada niña y niño cuente con una pizarra de corcho (u otra alternativa) junto a su cuna o cama, que contenga su nombre, fotos, dibujos, entre otros elementos personales y significativos; que cada niña y niño cuente con un espacio privado para almacenar sus cosas; decorar los distintos espacios de la Residencia de acuerdo a sus gustos e intereses; entre otras acciones.

- b) Promover y facilitar, en el corto plazo y de manera permanente, que las niñas y niños conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a las niñas y niños este tipo de pertenencias, en su ingreso a la residencia y a lo largo de toda su estadía, y que quede registro de ello en sus Libros de Vida.
- c) Fortalecer y promover, en el corto plazo, la activa y permanente participación y toma de decisiones de las niñas y niños en distintos aspectos de su vida en la Residencia, permitiéndoles tomar la mayor cantidad de elecciones posibles en sus rutinas diarias, por ejemplo, en cuanto a su vestuario, juguetes, implementos de higiene personal, actividades, entre otros.
- d) Incorporar, en el corto plazo, herramientas y canales como, por ejemplo, los libros y los buzones de sugerencias y reclamos (u otros con fines similares), adaptados al rango etario y etapas del desarrollo de las niñas y niños de la Residencia, como alternativas permanentes a la que puedan acceder para expresar sus intereses e inquietudes.

2. En cuanto a las limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas:

- a) Generar, en el corto plazo, un régimen de visitas adaptado a las características y necesidades de cada niña y niño, y a la evolución de la pandemia, que contemple la mayor apertura y flexibilidad posible para fomentar, siempre que no exista impedimento justificado para ello, la comunicación e interacción constante con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera de la Residencia. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos, y tomando los debidos resguardos sanitarios.
- b) Mejorar, en el corto plazo, el espacio destinado a la sala de visitas, de modo que cuente con las condiciones ambientales y de equipamiento necesarias de acuerdo a su propósito. Ello implica, entre otras cosas, que sea un espacio bien mantenido, que esté limpio,

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



ordenado, con buena iluminación y ventilación, que sea cómodo y acogedor, y que disponga de diversos materiales para la generación de actividades lúdicas.

- c) Permitir, con urgencia, que, frente a situaciones de demanda espontánea de niños, niñas y adolescentes externos a la Residencia, ellos y ellas puedan tener contacto presencial con sus hermanos(as) que permanezcan en esta.

3. En cuanto a la inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia:

- a) Incorporar, con urgencia, cierres de seguridad en todas las escaleras de la Residencia, tapar los enchufes que estén al alcance de niñas y niños y arreglar todos los imperfectos relacionados con la red eléctrica y cableado, así como cualquier otro elemento de riesgo para las niñas y niños.
- b) Arreglar o reemplazar, con urgencia, el lavaplatos y todos los refrigerados que se encontraban en mal estado.
- c) Reemplazar, al mediano plazo, las cunas metálicas por cunas de un material más seguro y adecuado para las niñas y niños lactantes.
- d) Reemplazar, al mediano plazo, las camas de una plaza por camas de transición, que están especialmente diseñadas para niñas y niños en etapa preescolar.

4. En cuanto al circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule:

- a) Dar a conocer, al corto plazo, a las niñas y niños que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellas y ellos, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de seguridad que registran aspectos de su imagen, intimidad y vida privada.

5. En cuanto a la limitada aplicación de un enfoque intercultural:

- a) Incorporar, al corto plazo, elementos de la cultura familiar y de origen de todas las niñas y niños a sus cuidados y rutinas diarias, incluyendo palabras, objetos, vestimenta, música, costumbres, alimentos, entre otros. Lo anterior, especialmente y de manera reforzada, cuando pertenezcan a pueblos originarios y cuando sean migrantes o provengan de una familia que sea migrante.



6. En cuanto a los graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia, por parte del Servicio de Protección Especializada:

- a) Informar, con urgencia, si existen ámbitos en los cuáles se mantenga, a la fecha, una falta o reducción de presupuesto estable -asignado y disponible- para la adquisición y suficiente abastecimiento de los insumos que requiere la Residencia para su adecuado funcionamiento. De ser el caso, informar las medidas que se han tomado para subsanar esta problemática.
- b) Generar, con urgencia, instancias de comunicación formales y periódicas entre el equipo directivo y todo el personal de la Residencia, para mantenerles debidamente informados(as) sobre el funcionamiento de la Residencia, en los distintos ámbitos que sean de relevancia para su quehacer diario y sus condiciones laborales.

7. En cuanto a la disminución significativa en la dotación de personal:

- a) Elaborar, con urgencia, un plan de contingencia para retomar y reparar, en lo que corresponda, todos los procesos de intervención psicosocial y de salud que se hayan visto retrasados o interrumpidos, de acuerdo a los planes de intervención individual de las niñas y niños.
- b) Regularizar, con urgencia, los turnos de trabajo del personal de la Residencia, especialmente de los(as) educadores(as) de trato directo, resguardado su bienestar físico y psicológico, a medida que se incorpore más personal y se cubran los cargos restantes.

8. En cuanto a la falta de cuidado de equipos:

- a) Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de cuidado de equipos, de manera periódica y permanente en el tiempo y dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

9. En cuanto a la ausencia de formación continua para el personal de la Residencia:

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



- a) Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo practicantes, e incorporando la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas, tanto internos como externos a la Residencia. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

10. En cuanto a la larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y escasa oferta especializada:

- a) Informar, al corto plazo, respecto de las acciones y medidas que se han implementado y que se implementaran, de acuerdo a lo conversado y gestionado con el Servicio, para dar respuesta a la situación de las niñas y niños que presentan discapacidad y que se encuentran en completo abandono familiar y/o que son mayores de 6 años.

11. En cuanto a las orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos:

- a) Realizar, en el mediano plazo y de manera sistemática, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia -incluyendo practicantes-, para la socialización y capacitación respecto a las orientaciones técnicas y protocolos de actuación de este modelo residencial.

III) A la Dirección Regional Biobío del Servicio de Protección Especializada (Oficio N° 1200/2021)

En el Oficio a la Dirección Regional Biobío del Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia se presentaron las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia Cread Arrullo (**Oficio N° 1192/2021**), pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

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



Junto a lo anterior, se presentaron nuevas recomendaciones dirigidas exclusivamente al Servicio, las que se detallan a continuación.

1. En cuanto a los graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia:

- a) Informar, con urgencia, las medias que se han implementado a la fecha para asegurar la asignación y disponibilidad de presupuesto estable a la Residencia, para la adquisición y suficiente abastecimiento de los insumos que requiere para su adecuado funcionamiento.
- b) Fortalecer, con urgencia, las instancias de supervisión técnica del Servicio con la Residencia, de modo que cualquier problemática existente, especialmente aquellas tan graves como estas, sean oportuna y efectivamente solucionadas.

2. En cuanto a la larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y la escasa oferta especializada:

- a) Despejar y generar, con urgencia, alternativas de cuidado de tipo familiar, y de no ser esto posible, de tipo residencial, priorizando mantenerlos bajo el cuidado de las personas que han sido significativas para las niñas y los niños de la Residencia Cread Arrullo que presentan discapacidad y que se encuentran en completo abandono familiar y/o que son mayores de 6 años. Ello se debe gestionar, en conjunto con la Residencia, mediante la supervisora técnica del Servicio.

3. En cuanto a la disminución significativa en la dotación de personal:

- a) Informar, con urgencia, la dotación de personal actual de la Residencia, señalando cuántos(as) trabajadores(as) se han incorporado desde la visita, en qué fecha, y en qué cargos, y cuál es su jornada laboral y calidad contractual.
- b) Informar, con urgencia, y en razón del punto anterior, cuántos cargos aún no están cubiertos, ya sea en términos de reemplazos por licencias médicas vigentes o de manera definitiva y enviar un plan que indique cuándo dicho personal se incorporará. Respecto de lo anterior, informar sobre la segunda contratación que se habría autorizado con fecha 15 de diciembre del año en curso.

IV) A la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada (Oficio N° 6/2022)



1. En cuanto a los graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia:

- a) Revisar, con urgencia, mediante la supervisión técnica que realiza el Servicio y de otros(as) profesionales y unidades que corresponda, la situación nacional de asignación y disponibilidad de recursos materiales, económicos y humanos y de abastecimiento de todas las residencias de administración directa del Servicio. De acuerdo a ello, informar respecto del panorama nacional y cualquier medida implementada o a implementar en función de lo detectado.

2. En cuanto a las limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas:

- a) Revisar, con urgencia, el sistema de cuidado alternativo del país, en cuanto a las modalidades residenciales existentes, y generar, en base a ello, transformaciones y mejoras que permitan y favorezcan, en todo caso, que los grupos de hermanos(as) se mantengan juntos cuando sean ingresados a residencias de protección, ya sean de administración directa del Servicio o delegada en organismos colaboradores acreditados.

3. En cuanto a la inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia:

- a) Incluir, con urgencia, en las orientaciones técnicas y bases de licitación de las modalidades residenciales para lactantes y preescolares, características mínimas obligatorias que deben tener los inmuebles que se utilizarán como residencias, para que sean seguras, inclusivas y adecuadas a la población en etapa de primera infancia. Esto incluye, necesariamente, metraje acorde a las plazas, un solo piso o, en su defecto, ascensor o adecuación similar, medidas de seguridad, entre otros aspectos.

4. En cuanto al circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule:

- a) Generar, socializar e implementar, con urgencia, un protocolo transversal respecto al uso cámaras de seguridad en las residencias del país -cualquiera sea su modalidad y sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de considerando la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de esta medida y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas, especialmente a la privacidad; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones, de qué manera y los conocimientos y capacitaciones que deben tener sobre la grabación y el uso



de datos personales con fines proteccionales; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños, niñas, adolescentes, familias, personal y cualquier visita externa sobre su grabación; y que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones. El contenido de este protocolo debe estar en estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.

5. En cuanto a la limitada aplicación de un enfoque intercultural:

- a) Generar, al mediano plazo, un protocolo transversal para las residencias del país -cualquiera sea su modalidad y sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, para asegurar y fomentar la diversidad e inclusión en los cuidados, rutinas y planes de intervención de todos los niños, niñas y adolescentes.

6. En cuanto a la larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y la escasa oferta especializada:

- a) Generar, al mediano plazo, mayor oferta de cuidado alternativo especializada para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y profunda, aumentando la cobertura territorial a nivel nacional.
- b) Generar, al mediano plazo, alternativas de atención y cuidado especializado, para que niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y profunda puedan permanecer junto a sus hermanos(as) bajo el mismo cuidado, evitando la separación del grupo familiar.

7. En cuanto a la disminución significativa en la dotación de personal:

- a) Ejecutar, con urgencia, las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan para cubrir, a la mayor brevedad, la totalidad de los cargos que quedaron desocupados a raíz del traspaso de Servicios.
- b) Ejecutar, con urgencia, las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan, para que todo personal que se desempeña en residencias de protección



cuenta con un reemplazo para sus funciones en caso de presentar licencias médicas superiores a 10 días hábiles.

8. En cuanto a la falta de cuidado de equipos:

- a) Incluir, al corto plazo, dentro de las orientaciones técnicas de todos los modelos residenciales del país -sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, la generación de un programa de cuidado de equipos que cumpla con las siguientes características: asistencia obligatoria y realización dentro del horario laboral; realización periódica; dirigido a todo el personal de la residencia, incluyendo su participación activa en la definición del programa (contenido y modalidad) de acuerdo con los diversos perfiles, funciones y necesidades; calendarización semestral o anual: impartido o guiado por profesionales especializados en la temáticas abordadas, tanto internos como externos a la residencia; con foco en el fortalecimiento y generación de factores de protección y disminución y erradicación de factores de riesgo para el estrés y desgaste laboral.

9. En cuanto a la ausencia de formación continua para el personal de la Residencia:

- a) Incluir, al corto plazo, dentro de las orientaciones técnicas de todos los modelos residenciales del país -sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, la generación de un programa de capacitación y formación continua que cumpla con las siguientes características: asistencia obligatoria y realización dentro del horario laboral; realización periódica; dirigido a todo el personal de la residencia, incluyendo su participación activa en la definición del programa (contenido y modalidad) de acuerdo con los diversos perfiles, funciones y necesidades; calendarización semestral o anual; impartido o guiado por profesionales especializados en la temáticas abordadas, tanto internos como externos a la residencia; con enfoques transversales en derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, género, diversidad e inclusión y ciclo vital y desarrollo integral y con contenidos específicos de acuerdo a la población objetivo de la residencia.

10. En cuanto a las orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos:

- a) Realizar, con urgencia, la revisión exhaustiva, actualización y mejora de las orientaciones técnicas para las residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados.

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



- b) Realizar, con urgencia, la revisión exhaustiva, actualización y mejora de los protocolos de actualización para las residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados, garantizando que sean protocolos específicos para dicho rango etario, conforme a sus particularidades. Esto incluye, específicamente, elaborar un protocolo para la participación activa, efectiva y permanente de los niños y niñas en la primera infancia.
- c) Remitir, al corto plazo, la actualización de las orientaciones técnicas y protocolos para residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados (de acuerdo a los dos puntos anteriores), incluyendo las orientaciones técnicas y protocolos que regirán el nuevo modelo de residencia familiar para lactantes y preescolares. Lo anterior, para la revisión, observación y retroalimentación por parte de esta Defensoría de la Niñez.

V) Al Programa Mi Abogado, Región Biobío (Oficio N° 1108/2021)

1. En cuanto a la ausencia de representación jurídica de algunas niñas y niños:

- a) Previa solicitud al Tribunal de Familia correspondiente, poner a disposición a un(a) curador(a) del Programa Mi Abogado a todas las niñas y niños de la Residencia Arrullo que aún no cuenten con uno(a).
- b) Instruir a todos(as) los(a) curadores(a) que tengan la representación de niñas y niños de la Residencia Arrullo, que realicen visitas presenciales y mantengan contacto frecuente, a lo menos mensual, con ellas y ellos.

14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Conforme a lo recomendado por la Defensoría de la Niñez, mediante el Oficio **N°1078/2021**, de fecha 15 de noviembre de 2021, dirigido a la dirección regional Biobío del Servicio de Protección Especializada, se generó una mesa interinstitucional para abordar los nudos más graves y urgentes detectados en las visitas, así como también levantados por las demás instituciones intervinientes. En la mesa participaron todos los actores convocados.

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



FPR

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: **11 de febrero de 2022.**

ANEXO N°1

Ámbito	Dimensión
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano, ya sea por acción u omisión.
	Psicológica Conductas y respuestas sensibles, previsibles y coherentes de quienes ejercen el cuidado cotidiano con la niña o niño en la residencia. Apunta al buen trato, contención y afecto hacia las niñas y niños en todas y cada una de las actividades y situaciones del día a día, así como también a la presencia de elementos que permitan a la niña o niño una continuidad de su experiencia y que favorezcan el respeto por su memoria e identidad.
	Educativa Toda oportunidad y acceso de la niña o niño a recibir actividades educativas, estimulantes, lúdicas y potenciadoras de sus aptitudes, capacidades y conocimientos, en especial de la adquisición de su autoconocimiento, confianza y autonomía.
	Social Oportunidades que la niña o niño posee de interactuar con otros, en especial con sus cercanos, significativos y familia directa o extensa siempre y cuando no exista un impedimento legal para ello. Considera además su derecho a participación, a ser oído y tomado en cuenta en asuntos que le competen a

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



	<p>través de la manera en que ella o él tenga de manifestarse o expresarse.</p> <p>Seguridad</p> <p>Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano ya sea por acción u omisión.</p> <p>Inclusión</p> <p>Elementos de resguardo y cuidado relativos a determinados grupos vulnerables como las niñas y niños que presentan algún tipo de discapacidad o condición de salud que afecte su autonomía acorde a su edad. Situaciones en que las niñas y niños pertenezcan a pueblos originarios, familias extranjeras, migrantes o refugiados.</p>
<p>Ámbito Recursos, Gestión y Organización</p>	<p>Equipamiento e Infraestructura</p> <p>Recursos materiales y condiciones físicas de los entornos y espacios de la residencia que habitan las niñas y niños. Organización de las niñas y niños y tamaño de los grupos. Contempla por ejemplo la luminosidad y tamaño de las habitaciones, equipamiento con que cuentan, la organización del espacio, entre otros.</p> <p>Jurídica</p> <p>Aspectos jurídicos en torno a la causa judicial de la situación de cada niña y niño, así como también a algunas disposiciones de la residencia en cuanto al interés superior de la niña o niño y sus requerimientos en casos puntuales a la Defensoría de la Niñez.</p>