



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Casa Nacional del Niño
Fechas de las visitas:	23 y 24 de marzo de 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	3
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	4
7. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA	5
8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	6
9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES	10
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS	32
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	32

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en su sentido amplio¹.

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por

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



Para cumplir con sus diversas funciones a este respecto, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”** (en adelante “Mecanismo de Observación y Seguimiento” o “Mecanismo”), cuyo propósito es consolidarse como un sistema permanente, integral y efectivo para conocer sus condiciones de vida y de cuidado, y velar por su bienestar integral y el pleno ejercicio, goce y protección de sus derechos, de acuerdo a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso, a residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, el presente informe final da cuenta de la visita realizada al Centro **Casa Nacional del Niño**, ubicado en la comuna de Ñuñoa, ciudad de Santiago, particularmente de las **fortalezas observadas, vulneraciones de derechos de haber sido detectadas y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

La realización de las visitas y de sus respectivos informes finales, se enmarca en las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, que indica que le corresponde, especialmente:

“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”.

privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

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



Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes²; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos³; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes⁴; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad⁵; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia⁶.

3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

El Centro Casa Nacional del Niño fue incorporado dentro de la planificación anual del Mecanismo de Observación y Seguimiento en relación a los antecedentes que tenía la Defensoría de la Niñez, asociados a criterios de criticidad y representatividad definidos institucionalmente para la función de visitas.

De esta manera, se decidió realizar una primera visita al Centro, ejecutada en los días 23 y 24 de marzo del presente año de forma presencial.

Tipo de visita		
<input checked="" type="checkbox"/> _X_Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Primeras Visitas	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> _Reactiva	<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Remota

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

³ Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

⁴ Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

⁵ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



Las visitas fueron ejecutadas por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados(as) en el cuadro a continuación.

Profesional encargado(a):	Sofía Stutzin, psicóloga sede central
Profesional 2:	Javiera Schweitzer, abogada sede central
Profesional 3:	Francisca Parra, psicóloga sede central
Profesional 4	Karla Toro, abogada sede central
Profesional externo:	No aplica

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	CTD Casa Nacional del Niño
Nombre de la institución a cargo:	Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia
Tipo de administración:	Administración Directa del Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia
Modalidad de intervención:	CTL - Centro de Tránsito y Distribución para Lactantes y Preescolares
Población destinataria:	Niños y niñas de 0 a 6 años
Director(a):	Katherine Molina

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se desarrolló en 2 días consecutivos, y en distintas etapas cada día. El primer día, el Equipo de Profesionales Visitantes acudió en la mañana y comenzó con un recorrido por las instalaciones, observando los distintos espacios que forman parte del Centro, incluyendo las habitaciones de los niños y niñas, lugares de visitas, cocina, sedile, lavandería, patios, entre otros. Posteriormente, dos profesionales realizaron una entrevista en profundidad a la Directora, en la cual se le aplicó la “**Ficha Institucional - RLP**”, mientras que, en paralelo, una profesional realizó la observación directa de los niños y niñas que se encontraban presentes, utilizando la “**Pauta de Indicadores - RLP**” y la otra profesional aplicó el “**Cuestionario a Funcionarios(as) - RLP**” al personal de turno que voluntariamente aceptó responderlo.

Al día siguiente, se acudió en la tarde y en esta instancia tres profesionales realizaron la observación directa de los niños y niñas presentes, utilizando la referida pauta, mientras que la

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



otra profesional aplicó nuevamente el cuestionario al personal de turno que quiso responderlo. En total, en ambos días el mencionado cuestionario se aplicó a 19 funcionarios(as).

Cabe señalar que la visita se desarrolló sin inconvenientes.

7. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

Las visitas que realiza la Defensoría de la Niñez a residencias de protección para lactantes y preescolares consideran una metodología específica, diseñada especialmente para esta población. Esta metodología permite observar y evaluar dos variables, que son la **calidad de vida** y el **respeto a los derechos humanos** de los niños y niñas, por medio del análisis de 2 pilares y de 9 dimensiones (ver Anexo N° 1), cada una con sus respectivos indicadores específicos.

Lo anterior se realiza en base a la información recopilada mediante la aplicación de distintos instrumentos complementarios, incluyendo la realización de una entrevista al Director(a), la realización de un cuestionario voluntario a los funcionarios(as) de la residencia, la solicitud y análisis de información y documentación y la observación presencial y directa de los niños y niñas. Sobre esto último, es relevante indicar que, dado que el rango etario en este tipo de visitas consiste en niñas y niños entre 0 y 6 años, el levantamiento de información con ellas y ellos consiste en su observación directa, en base a una serie de 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 o encuestas a los niños y niñas.**

En cuanto a las visitas al Centro Casa Nacional del Niño, fue posible evaluar los dos pilares 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 el Centro, para cada una de las dimensiones que componen dichos pilares.

Pilar	Dimensión ⁷	Categoría general alcanzada
Cuidado y Bienestar	Corporal	Alta
	Psicológica	Alta
	Educativa	Alta
	Social	Alta

⁷ La descripción de cada dimensión se encuentra en el Anexo N°1.

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



	Seguridad	Alta
	Inclusión	Media-Baja
Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Alta
	Jurídica	Media

Las dimensiones alcanzaron, en su mayoría, categorías altas y también medias en cuanto al respeto a los derechos y las condiciones de vida de niñas y niños entre los 0 y 3 años de edad. No obstante, cabe indicar que hay dimensiones que, estando en la categoría “Alta”, contienen uno o más indicadores específicos que se evalúan en un nivel “Medio” o “Bajo” o que estando en la categoría “Media” contienen uno o más indicadores específicos que se evalúan en un nivel “Bajo”⁸.

En términos generales, y en función de las fortalezas y nudos críticos que se indican en el presente informe, de acuerdo a los hallazgos en cada una de las referidas dimensiones, se insta a conservar y potenciar todas las condiciones estimulantes, protectoras y respetuosas de los derechos de los niños y niñas y a intervenir oportunamente para la modificación y mejora de aquellas condiciones que presentan falencias.

8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

⁸La **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 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 (media-baja 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.

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



A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los niños y niñas, e instar al Centro a su mantención y reforzamiento.

i. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

En primer lugar, se destaca la **buena disposición** que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante las visitas, incluyendo a la Directora, coordinadora, educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria (duplas psicosociales, personal de salud, cocina y sedile, lavandería, etc.), quienes mostraron al equipo visitante, con amabilidad, sus espacios de trabajo y sus quehaceres cotidianos. A su vez, participaron con apertura en las entrevistas y conversaciones sostenidas, y en los cuestionarios realizados.

ii. Compromiso del personal de la Residencia

Es fundamental destacar el gran compromiso de los(as) funcionarios(as) y su esfuerzo permanente, pese a enfrentar en los últimos años una serie de desafíos, incluyendo la contingencia sanitaria **por pandemia de Covid-19 y el traspaso de servicios desde Sename a Mejor Niñez**. Ambas situaciones, según relataron, **han impactado profunda y directamente en su trabajo, pese a lo cual han continuado mostrando gran dedicación y compromiso con las labores que realizan diariamente con las niñas y niños, así como flexibilidad y adaptación para abordar las dificultades que se han ido presentando en este crítico contexto**. Junto a lo anterior, el personal, en su mayoría, mostró constantemente un **trato amable, afectuoso y respetuoso** hacia los niños y niñas. Por su parte, la Directora recalcó **la resiliencia, creatividad y colaboración de todo el equipo**.

iii. Larga permanencia del personal de la Residencia

Ligado al punto anterior, mediante la indagación **realizada con los(as) funcionarios(as), se pudo constatar que muchos de ellos(as) se encuentran desempeñando funciones en el establecimiento desde hace varios años**. Cabe destacar a educadores(as) de trato directo que han permanecido trabajando en el establecimiento **por más de 5, 10 y hasta 20 años**. Esto se valora positivamente, toda vez que favorece un funcionamiento estable del mismo y un conocimiento y manejo acabado de las labores que realizan, así como de la historia y situación particular de cada niño y niña. Junto a ello, favorece la estabilidad y el resguardo de los vínculos

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



afectivos y de las relaciones que ellos(as) han podido establecer con los niños y niñas, un elemento que es crucial en sus procesos de cuidado y de recuperación.

iv. Formación inicial del equipo de educadores(as) de trato directo

Resalta positivamente que gran parte del equipo de educadores(as) de trato directo poseían **formación inicial técnica o profesional en algún ámbito vinculado a la salud y/o al cuidado de niños y niñas**, 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, en algunos casos, presentan discapacidad y complejos diagnósticos de salud. Esto aumenta su situación de dependencia, requiriendo 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.

v. Formación continua del personal

Vinculado a lo anterior, cabe destacar **la realización de instancias de formación y capacitación para el personal del Centro**, especialmente las realizadas entre mayo y septiembre del año 2021, las que, según lo informado, abordaron diversas temáticas, incluyendo uso y manejo de extintores, plan de contingencias, salud y nutrición, vulneraciones de derecho y previa circular N°06, protocolo de baño e higiene, norma técnica de promoción del buen trato, ciclo vital y trauma y juego. A su vez, en abril de 2022 se realizó una capacitación sobre salud de los niños y niñas de la unidad de trasplante. Al respecto, cabe recalcar que la adquisición y actualización permanente de conocimientos y herramientas por parte del personal de la residencia constituye un aspecto fundamental para asegurar la pertinencia y calidad de la atención y cuidado que brindan a los niños y niñas, así como su pleno goce y ejercicio de derechos. A su vez, es clave para el bienestar del personal, todo por lo cual se insta especialmente al centro a mantener y reforzar la formación continua de todo el equipo de funcionarios(as).

vi. Unidad de Trasplante

Cabe recalcar que el centro Casa Nacional del Niño es el único a nivel nacional que cuenta con una unidad de trasplantes para niños y niñas que están en cuidado residencial y que han recibido este tipo de intervención y requieren de cuidados médicos altamente especializados. Al momento de la visita, los dos cupos de la unidad se encontraban completos, con una niña y un niño, de 10 y 8 años respectivamente. Ambos contaban con atención especializada de salud, rutinas diferenciadas y piezas individuales especialmente acondicionadas para su permanencia casi exclusiva en dicho lugar, considerando sus respectivas necesidades de aislamiento.



vii. Relación y coordinación con el intersector

De acuerdo a lo indicado por la Directora(a), **a nivel general, la relación entre el Centro y intersector es fluida y coordinada, especialmente con salud, educación y la municipalidad.** Esto es clave ya que permite la oportuna y adecuada satisfacción de las necesidades y requerimientos de los niños y niñas en distintos ámbitos, incluyendo sus controles, atenciones y tratamientos de salud, educación formal tanto dentro como fuera del centro, de acuerdo a su situación particular, y acceso a diversidad de servicios, programas y actividades sociales.

viii. Vinculación con el medio

Si bien este aspecto se ha visto obstaculizado con la contingencia sanitaria por pandemia de Covid-19, especialmente durante los años 2019 y 2020 y en periodos de mayor restricción, se valora positivamente que, de acuerdo a lo señalado por la Directora y el personal, **toda vez que es posible, las niñas y niños realizan actividades formales recreativas y educativas fuera del Centro,** lo que ha incluido, entre otras cosas, paseos a parques, museos, bibliotecas y teatros.

ix. Círculos diarios con niños y niñas

Una práctica muy positiva es la realización de círculos diarios en los cuales los niños y niñas más grandes se reúnen, por sala, en la mañana y en la tarde-noche, para proponer y evaluar ideas para sus rutinas y para reflexionar en torno a ciertos temas. La generación y mantención permanente de estas instancias es esencial, en todas las etapas del desarrollo de los niños y niñas, ya que su participación formal e incidente no es solo un derecho de ellos y ellas, en sí mismo, sino también es necesario para el goce y ejercicio de sus demás derechos. Por ello, se insta al centro a mantener y reforzar estos espacios, así como a crear nuevas instancias y formas para la participación formal, incidente y permanente de los niños y niñas.

x. Condiciones físicas y materiales del centro

De acuerdo a lo señalado por la Directora, el centro completo fue remodelado hace algunos años, instancia que permitió que toda la infraestructura e instalaciones fueran adaptadas al rango etario del proyecto, es decir, niños y niñas lactantes y preescolares. En este sentido, destaca que la mayoría del centro se ubica en un solo nivel (salvo por las oficinas administrativas, dado que algunas se encuentran en un segundo piso), lo cual es de gran relevancia en términos de seguridad, especialmente cuando se trata de niños y niñas que están comenzando a gatear y



caminar. Además, e igualmente importante, permite el libre desplazamiento y uso del centro por parte de niños y niñas y de adultos con movilidad reducida, al contar con todas las demás adecuaciones en este sentido. Por otra parte, el centro en general se encuentra limpio y ordenado, y suficientemente equipado con todo lo que los niños y niñas requieren, incluyendo diversos espacios, mobiliario y materiales para el aprendizaje, la recreación, esparcimiento y descanso, la actividad física y rehabilitación, entre otros.

9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y niñas. Los nudos y recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: Oficio N°545/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a 1° Juzgado de Familia de San Miguel; Oficio N°546/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a 1° Juzgado de Familia de Talagante; Oficio N°547/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a 2° Juzgado de Familia de San Miguel; Oficio N°548/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a 4° Juzgado de Familia de Santiago; Oficio N°549/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a Centro de Medidas Cautelares; Oficio N°550/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a Juzgado de Familia de Concepción; Oficio N°551/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a Juzgado de Familia de Pudahuel; Oficio N°558/2022, de fecha 30 de junio de 2022, dirigido a la Residencia; Oficio N°559/2022, de fecha 29 de junio de 2022, dirigido a Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana; y Oficio N°694/2022, de fecha 29 de julio de 2022, dirigido a Corporación Infajus.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

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



Transversal

i. Remisión tardía y no remisión de información y documentación solicitada

Si bien se destaca como fortaleza la buena recepción, disposición y colaboración de la Directora durante las visitas, preocupa que, con posterioridad a estas, **se generó un retraso en la entrega de la información que le fue solicitada, así como la negación de su parte para remitir parte de esta.** En particular, la Defensoría de la Niñez le solicitó, mediante un documento formal por correo electrónico, el envío de información que había quedado pendiente en las visitas, así como información adicional, incluyendo registros y protocolos del centro.

Lo anterior, dentro de un plazo delimitado de tiempo, el cual no fue cumplido. Más aún, cuando la Directora hizo envío tardío de la información, indicó que lo relativo a circulares N°06 y cantidad de personal con sumarios se debía solicitar directamente a la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada (en adelante Servicio). Pese a que se le explicó que estas solitudes se realizan en todas las residencias y centros visitados, y que ello se enmarca dentro de las atribuciones de la Defensoría de la Niñez, no se ha recibido respuesta a lo solicitado a la fecha del presente informe.

Preocupa particularmente que esta información no haya sido entregada, considerando que la Directora mencionó, en la entrevista sostenida, que durante los últimos 06 meses habían levantado 04 circulares N°06, con sus respectivas denuncias, por vulneraciones de derechos del personal del centro a niños y niñas, motivo por el cual contaban también con 04 investigaciones administrativas en curso. Cabe señalar que, según lo indicado, solo una funcionaria se encontraba separada de sus funciones en ese momento.

El Comité de los Derechos del Niño (en adelante Comité), en su Observación General N° 2, establece que,

“Se deben conferir a las instituciones nacionales [independientes de derechos humanos] las facultades necesarias para que puedan desempeñar su mandato con eficacia, en particular la facultad de oír a toda persona y obtener cualquier información y documento necesario para valorar las situaciones que sean de su competencia. Tales facultades han de comprender la promoción y protección de los derechos de todos los niños que estén bajo la jurisdicción del Estado Parte en relación no sólo con el Estado sino también con todas las entidades públicas y privadas pertinentes.”⁹

⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2002). Observación General N°2. El papel de las instituciones nacionales independientes de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño, párrafo 9.

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



Acorde a ello, se hace presente que la ley N° 21.067, que crea la Defensoría de la Niñez, efectivamente dota a esta institución de las facultades de obtención de información y documentación, según lo establecido en el artículo 4 letra e) que indica que la Defensoría de la Niñez puede:

“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 los niños, 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 entidades. Para tales efectos, el requerimiento deberá establecer un plazo razonable para la entrega de la información solicitada, el que no superará los sesenta días corridos” 10.

Más aún, las obligaciones y competencias de la Defensoría de la Niñez en materia de visitas se encuentran explícitamente reconocidas en las leyes N° 21.302 y N° 21.430, del Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia y del Sistema de Garantías y Protección Integral, respectivamente¹¹.

En este contexto, la tardía remisión y, especialmente, la no remisión de la información y documentación solicitada, no solo obstaculiza el ejercicio de las funciones y atribuciones conferidas a la Defensoría de la Niñez, sino que, además, en ello transgrede los compromisos internacionales y nacionales asumidos por el Estado de Chile, al crear una institución autónoma de derechos humanos.

Finalmente, es menester recordar que toda la información y documentación solicitada es de suma relevancia para el proceso de visita, ya que permite a esta institución conocer y evaluar distintos ámbitos relativos al funcionamiento de los establecimientos y a la situación de cuidado de los niños y niñas y, con ello, poder ejercer, de manera oportuna y adecuada, las funciones de observación y recomendación para la efectiva promoción y protección de sus derechos humanos.

Por lo anterior,

Se solicita, al Centro:

- Enviar, con urgencia, toda la información y documentación pendiente solicitada por la Defensoría de la Niñez a propósito de la visita al Cread Casa Nacional del Niño, incluyendo las circulares N°06/REX N°154, según corresponda, denuncias e investigaciones administrativas de los 6 meses anteriores a la visita.

¹⁰ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículo 4 letra e).

¹¹ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 40; Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 1 y artículo 75 letra d).



Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Instruir, al corto plazo, a todas las residencias de protección de administración directa y delegada de su Servicio, el envío oportuno y completo de la información y documentación solicitada por la Defensoría de la Niñez a propósito de sus visitas.

ii. Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de servicios y al proceso de reconversión residencial

De acuerdo a lo conversado tanto con la Directora como con funcionarios(as) presentes al momento de las visitas, en el proceso de traspaso desde Sename al Servicio de Protección Especializada, en octubre de 2021, primó la ausencia de información, clara y oportuna. En efecto, mencionaron que fue un periodo sumamente difícil, marcado por la incertidumbre y el desconocimiento, lo que repercutió profundamente en el personal, aumentando su estrés y agotamiento. A su vez, señalan que las dificultades en el traspaso han repercutido en aspectos presupuestarios y de lineamientos de trabajo.

Lo anterior, especialmente la falta de información desde el Servicio de Protección Especializada hacia la dirección del centro, es una situación que, según lo indicado, se ha mantenido en el tiempo y que, desde finales del 2021, ha caracterizado de manera transversal el proceso de reconversión de los Cread a residencias familiares. De suma preocupación es lo referido por la Directora, quien comenta que supieron sobre el eventual cierre de Casa Nacional del Niño, en el mes de noviembre de 2021, mediante un correo electrónico que envió la Unidad de Adopción del Servicio a una de las duplas psicosociales del centro. Al respecto, señala que enterarse de esa manera, informal e inesperada, afectó profundamente a todo el personal. Si bien comenta que en enero y febrero de este año se realizaron mesas de trabajo con el Servicio para abordar esta situación, lo que en su momento entregó mayor claridad, desde entonces no han tenido ninguna noticia sobre el proceso de reconversión del centro, incluyendo potencial cronograma, etapas, entre otra información clave.

Cabe señalar que, a la fecha de las visitas, había 30 niños y niñas vigentes en el centro, y al menos 60 funcionarios(as), y no existía claridad alguna por parte de la dirección sobre lo que ocurrirá con ellos y ellas. Más aún, según lo indicado por la Directora, desde la supervisión técnica del Servicio también se desconoce el estado de situación respecto a la reconversión del centro. Esto es de la mayor gravedad, considerando especialmente que, procesos anteriores de reconversión que se han llevado a cabo en estas circunstancias de incertidumbre e insuficiente

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



planificación, han tenido consecuencias devastadoras en los niños, niñas y adolescentes implicados, incluyendo graves vulneraciones a sus derechos.

Relacionado a lo anterior, en conversaciones con el personal del centro se pudo apreciar que existe una gran resistencia a la reconversión de este, la que se basa, principalmente, en la alta valoración que tienen de su lugar de trabajo, la evaluación positiva que realizan del funcionamiento del centro y la certeza que tienen respecto del buen cuidado que los niños y niñas reciben en este, preocupándoles que el cambio impacte negativamente en esto. En tal sentido, es del todo comprensible que, ante los malos resultados que han tenido otros procesos de reconversión, y la total falta de conocimiento respecto a lo que implicará para este centro en particular, no exista respaldo por parte del personal.

No obstante, la desinstitucionalización de la primera infancia es un compromiso ineludible del Estado de Chile, así como la creación de alternativas de cuidado residencial de tipo familiar para quienes deban estar, excepcional y transitoriamente, en esta situación. Así, resulta esencial que exista un trabajo profundo y constante con quienes se desempeñan en el centro, así como los niños y niñas que allí se encuentran, para que puedan comprender plenamente los motivos que fundamentan este cambio de modelo, la relevancia que esto tiene para avanzar en la provisión de cuidados e intervenciones que se basen en los derechos humanos de los niños y niñas, y sentirse tranquilos con esta transformación. No obstante, esto no es posible sin primero garantizar un proceso de reconversión bien conducido, informado y con la activa participación de todos los actores involucrados.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Generar, al corto plazo, instancias de conversación y reflexión con todo el personal del centro, respecto al proceso nacional de desinstitucionalización de la primera infancia y de reconversión de centros masivos a residencias familiares, y particularmente de la situación de Casa Nacional del Niño. Esto, con el objeto de brindar espacios de escucha, canalización de dudas y preocupaciones, y participación del personal en todos los aspectos del proceso en que sea posible.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Generar y socializar, al corto plazo, un plan de reconversión de los 3 Cread para lactantes y preescolares existentes en el país, que incluya cronograma preliminar, etapas, proyección de apertura de residencias familiares para esta población y ubicaciones, información y participación de los niños y niñas, sus familias y los funcionarios(as), resguardos y medidas específicas para prevenir riesgos y dificultades detectadas en las reconversiones anteriores, entre otros aspectos clave.



Dimensiones Seguridad y Equipamiento e Infraestructura

iii. Ausencia de mecanismos formales para la presentación de reclamos y denuncias por parte de los niños y niñas

Cabe recalcar que a la fecha de la visita no existían mecanismos formales para que los niños y niñas pudieran presentar reclamos o denuncias. De hecho, cuando se consulta respecto a esto, la Directora indicó que los niños y niñas debían acudir directamente a ella para mencionarle cualquier problema que pudieran tener.

Si bien es fundamental que tanto la Directora como los(as) demás funcionarios(as) estén siempre disponibles y receptivos a recibir todo tipo de reclamaciones por parte de los niños y niñas, ello debe ir necesariamente acompañado de otros mecanismos, que sean adecuados a su edad y etapa del desarrollo y que les permitan participar de manera segura y confidencial.

Al respecto, el Comité, en su Observación General N°12, es claro en señalar la importancia de que existan medidas que permitan a los niños, niñas y adolescentes presentar quejas sobre todo tipo de situaciones que pudieran afectar el ejercicio de sus derechos. A su vez, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos indica que estas medidas y mecanismos deben contar con algunas características mínimas, incluyendo que estén disponibles para todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación alguna, que sean accesibles y adaptados, que no requieran de mediación, y que resguarden sus derechos a la intimidad, privacidad y confidencialidad¹².

En línea con lo anterior, actualmente corresponde al Servicio generar *“mecanismos y procedimientos para que los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza, puedan formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos”*¹³. No obstante, preocupa a esta Defensoría de la Niñez que el reglamento que regula este aspecto y que establece mecanismos y procedimientos de exigibilidad de derechos, no considera a niños y niñas en la primera infancia y/o con algunas formas de discapacidad, puesto que los canales incluyen un formulario electrónico en el sitio web del Servicio, un formulario en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, y llamadas telefónicas o videollamadas ante la OIRS respectiva¹⁴.

¹² Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2017). Hacia la garantía efectiva de derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección, párrafos 466, 467 y 468.

¹³ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 6 letra p).

¹⁴ Decreto 14 que Aprueba reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia, párrafo 3°, artículo 16.



Todo lo anterior da cuenta que actualmente no es posible asegurar que este grupo particular de niños y niñas puedan comunicar y presentar reclamos dentro de las residencias y centros, sino que tampoco están siendo debidamente considerados en los mecanismos nacionales, limitando seriamente su derecho a la no discriminación y a la participación¹⁵.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Diseñar e implementar, al mediano plazo, mecanismos formales para la presentación de reclamos y denuncias, tanto en las residencias como a nivel nacional, que sean accesibles y adaptados a todos los niños y niñas en la primera infancia -incluyendo a quienes presentan alguna discapacidad y quienes hablan un idioma distinto al español-. Estos mecanismos deben ser, además, seguros y confidenciales.

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

El Centro cuenta con una **red de cámaras de seguridad, las que graban audio y video y se encuentran ubicadas en distintos espacios, incluyendo las habitaciones de los niños y niñas y, dentro de estas, dispuestas en lugares que además permiten observar la zona del baño dentro de las habitaciones** (ya que son de 360° grados y el muro exterior de los baños es de vidrio). Preocupa que esto expone a los niños y niñas en ámbitos especialmente íntimos y sensibles, como el sueño, el baño, el cambio de muda y el cambio de vestimenta. Más aún, ni el centro ni el Servicio cuentan con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad, regulando así su gestión, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos, y asegurando que se utilicen únicamente con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y niñas.

En este contexto, se vislumbra que existe un riesgo respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y niñas, mediante las grabaciones de audio y video, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad, y que su uso no se encuentra regulado mediante un protocolo ni documento similar. 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.

¹⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 2 y 12.

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



Al respecto, cabe recordar que la Constitución Política de la República establece que *“la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”*¹⁶. Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales¹⁷, 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, 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”*¹⁸. Por su parte, y en específica relación a niños, niñas y adolescentes, la Convención señala 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”*¹⁹.

Más aún, el Comité, en su Observación general N°25, dispone que *“la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos”*²⁰. 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:

“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

¹⁶ Constitución Política de la República de Chile, artículo 19, N°4.

¹⁷ Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

¹⁸ Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). (1969). Artículo 11.2.

¹⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño, artículo 16.

²⁰ Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 67.

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.

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



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 mediante 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

Finalmente, cabe señalar que **esto ya ha sido observado e informado por la Defensoría de la Niñez múltiples veces, a raíz de visitas realizadas a otras residencias de administración directa y delegada del Servicio**. De hecho, la primera recomendación al respecto se envió al Servicio mediante Oficio N°868/2021, con fecha 14 de septiembre de 2021, y la última mediante Oficio N° 178/2022, con fecha 16 de marzo de 2022. No obstante, las respuestas no han sido satisfactorias. Mediante Oficio N° 754, de fecha 30 de diciembre de 2021, el Servicio señaló que Sename efectivamente no contaba con instructivos ni protocolos relativos a la instalación y uso de cámaras de seguridad y que la recomendación de la Defensoría de la Niñez de generarlos es “un desafío a abordar, de manera de contar al mediano plazo con un lineamiento general”.

Posteriormente, sin que esta Defensoría de la Niñez haya visto avances, volvió a recomendar, ante lo cual el Servicio respondió, mediante Oficio N° 226, de fecha 06 de abril de 2022, indicando que se creó un protocolo, el cual está en proceso de validación para posteriormente

²² Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 70.

²³ Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 73.

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



será formalizado por la autoridad del Servicio mediante resolución exenta. A su vez, indicó que estará dirigido solamente a las residencias de administración directa. Esto, a la vez que informó que solo 03 de 29 residencias de administración directa a nivel nacional no cuenta con cámaras instaladas y que más de 115 residencias de organismos colaboradores acreditados si cuenta con cámaras instaladas.

Por lo anterior, lo informado por el Servicio resulta del todo insuficiente para dar respuesta oportuna y adecuada a una problemática que reviste tal gravedad. Han pasado 10 meses de la primera recomendación realizada por la Defensoría de la Niñez y aún no existe un documento oficial que regule este crítico aspecto, tampoco se ha dado cuenta de los contenidos de este ni los plazos potenciales para su formalización y, nuevamente, se excluye a los organismos colaboradores de regulaciones que debiesen ser transversales a todas las residencias, permitiendo así que estos continúen operando de manera diferenciada, pese a contar con más del 90% de la oferta residencial nacional.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Incorporar, con urgencia, en el protocolo en validación indicado por el Servicio, todos los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 178/2022, de 16 de marzo de 2022, incluyendo que también esté dirigido a residencias administradas por organismos colaboradores acreditados.
- Formalizar e instruir, con urgencia, el uso del protocolo indicado por el Servicio, una vez incluido todo lo recomendado por la Defensoría de la Niñez.

v. Insuficiente mantención del centro

De acuerdo a lo informado por la Directora, desde octubre de 2021 que se encuentra pendiente en el centro la realización de algunas mantenciones de carácter general, incluyendo al circuito eléctrico y al sistema de calderas. Esto es esencial, entre otras cosas, para el correcto funcionamiento de la calefacción en invierno. Al respecto, indicó que hace algunos meses envió un plan de mantención al Servicio, el cual al momento de la visita se encontraba aún pendiente de autorización.

La oportuna y constante mantención del centro es fundamental, no solo para el correcto funcionamiento de este, sino también para prevenir potenciales situaciones de riesgo que

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



podieran afectar a los niños y niñas y a los(as) funcionarios(as) y para garantizar que tengan acceso a los diversos servicios básicos que requieren.

Tal como disponen las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante Directrices), los niños y niñas deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad²⁴ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención²⁵. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”²⁶, 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.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Autorizar y ejecutar, con urgencia, el plan de mantención del centro -de acuerdo a lo propuesto por la dirección del mismo y/o conforme a ajustes necesarios realizados por el Servicio-, y velar porque se implemente a la mayor brevedad posible, abarcando todos los ámbitos que corresponda.

Dimensiones Psicológica y Social

vi. Obstáculos para la conservación de la historia y desarrollo de la identidad de los niños y niñas

Una herramienta fundamental en los procesos de intervención de los niños y niñas en cuidado alternativo es el “Libro de Vida”, el cual les permite registrar información sobre sus familias, figuras significativas y experiencias y trayectorias de vida. No obstante, al indagar sobre su uso, la Directora indicó que hubo un periodo, hace dos años, en el cual varios niños y niñas estuvieron sin libro de vida, puesto que estos se habían acabado. Si bien indicó que se levantó la solicitud a Sename -servicio a cargo en su momento- para que les enviarán más, no solo se les respondió muy tardíamente, sino que además se les indicó que no había más stock de libros, pues su creación había sido una iniciativa puntual y que no habían continuado produciéndolos. Ante

²⁴ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 90.

²⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 6.

²⁶ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

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



esto, la Directora señaló que, internamente, les crearon sus propios libros de vida a los niños y niñas que no tenían.

Más aún, algunas educadoras de trato directo indicaron que no siempre tenían la oportunidad de escribir despedidas a los niños y niñas en sus libros de vida, cuando estos egresan, incluso pese a ser sus cuidadoras de referencia. De hecho, el primer día de visita egresaron del centro dos hermanas, a quienes algunas educadoras no pudieron escribirles, indicando que solo se había facilitado esto a personal de coordinación, duplas psicosociales y otros profesionales de intervención.

Por otra parte, si bien el centro se encontraba decorado y acogedor, **hacía falta elementos personales de los niños y niñas que les permitan contar con espacios más íntimos e individualizados**. Lo anterior se evidenciaba especialmente en la habitación de los lactantes, la que era bastante estandarizada y no tenía mayores elementos que dieran cuenta de su singularidad, salvo por su foto con nombre sobre cada cuna.

En la misma línea, se pudo observar que los niños y niñas **disponían de pocos 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 ser juguetes, fotografías, objetos transicionales, prendas de vestir, entre otros, y es fundamental que los niños y niñas las puedan llevar consigo al centro, así como adquirirlas y conservarlas durante toda su estadía allí. Para lo anterior, es clave la labor de las duplas psicosociales con los niños y niñas y sus familias y otras figuras significativas.

Considerando todo lo expuesto, es menester tener en plena consideración el derecho de los niños y niñas al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención²⁷ y la Ley de Garantías y Protección Integral²⁸, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial.

En este contexto, es esencial promover y facilitar que los niños y niñas conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que les son fundamentales para recordar, mantener y potenciar

²⁷ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 7.

²⁸ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 26.

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



sus relaciones, así como del uso de herramientas tales como los “Libros de Vida”, la cual es incluso destacada por las Directrices²⁹.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Asegurar, con urgencia, que todos los niños y niñas que se encuentren en el centro tengan su propio libro de vida, que este se trabaje periódicamente con ellos y ellas, sus familias y figuras significativas y personal del centro -incluyendo a sus cuidadores(as) de trato directo-, y que se mantenga actualizado y completo.
- Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios del Centro, con la participación de los niños y niñas, sus familias y figuras significativas y del personal. Se sugiere que cada niño y niña 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; decorar los distintos espacios del centro de acuerdo a sus gustos e intereses; entre otras acciones.
- Promover y facilitar, en el corto plazo, 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.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Generar, al mediano plazo, libros de vida para todas las residencias de protección dirigidas a lactantes y preescolares a nivel nacional, ya sea de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, e incorporar su uso en las orientaciones técnicas de los modelos, como una herramienta fundamental en sus procesos de intervención.

vii. Protocolo de visitas no actualizado

²⁹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 100.



Al revisar los protocolos remitidos por el centro, se pudo observar que **el protocolo sobre visitas en contexto de pandemia es de septiembre del 2020, por lo que requiere ser modificado a la situación sanitaria actual**, especialmente considerando los diversos cambios que ha habido en la materia. Esto reviste de gran importancia, considerando que es un derecho de los niños y niñas la preservación de los vínculos y el contacto frecuente con sus familias y otras personas significativas, de acuerdo a la Convención³⁰, lo que es reforzado por las Directrices³¹. A su vez, dentro de los principios que rigen la función del Servicio de Protección Especializada, se encuentra el derecho de los niños y niñas a una vida familiar, debiendo orientar siempre su acción hacia la revinculación³².

En este sentido, la promoción de la vinculación familiar es un aspecto esencial y prioritario en cuidado residencial y todas aquellas normas y protocolos que incidan en ello deben estar actualizadas y en concordancia con estándares nacionales e internacionales en la materia.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Actualizar y modificar, al corto plazo, el Protocolo de Visitas, en lo pertinente, conforme a las disposiciones sanitarias actuales relativas a la pandemia de Covid-19. En la misma línea, este debe contemplar la mayor apertura y flexibilidad posible para fomentar, siempre que no exista impedimento justificado para ello y tomando los debidos resguardos sanitarios, la comunicación e interacción constante de los niños y niñas con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera del centro. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos.

Dimensión Inclusión

viii. Limitada aplicación de enfoques transversales, especialmente género e interculturalidad.

Durante la visita fue posible observar, tanto en las conversaciones y entrevistas sostenida con la Directora y el personal, como en la observación de los espacios y rutinas, que no existe una **aplicación profunda de los enfoques transversales esperados para las residencias de**

³⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 8 y 9.

³¹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 80.

³² Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 4.

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



protección, en términos de género, interculturalidad y discapacidad. Si bien se hace mención a que estos enfoques están presentes en el centro, esto no se observa plenamente en la práctica.

En primer lugar, llama la atención que, en el caso de los niños y niñas sobre los 4 años, se les separa en dos salas, una para mujeres y otra para hombres, las cuales se encuentran **acondicionadas en torno a estereotipos de género**, incluyendo los colores y la decoración utilizada. Por ejemplo, la pieza de las niñas tiene cubrecamas rosados con diseño de mariposas y cortinas rosadas, mientras que, la de los niños, tiene cubrecamas rojos con diseño de autos y cortinas azules. Si bien esto pudiera parecer, a simple vista, algo que no reviste de gran relevancia, es fundamental erradicar, lo más tempranamente posible, todo tipo de estereotipos de género que limitan a los niños y niñas y que generan y perpetúan la discriminación y desigualdad. En este sentido, no solo no se deben normalizar estas acciones y prácticas, sino que se debe activamente promover, con los actores, incluidos los niños y niñas, su cuestionamiento y transformación.

En cuanto a interculturalidad, la Directora señaló que, al momento de las visitas, solamente había 1 niño de nacionalidad brasilera. Únicamente luego de que las profesionales visitantes indagaran mayormente en ello, indicó que había 5 niños que, si bien tenían nacionalidad chilena, contaban con familia de origen extranjero (3 de Haití, 1 de Bolivia y 1 de Argentina). En este sentido, se aprecia que el centro considera mayormente la interculturalidad cuando los niños y niñas tienen una nacionalidad distinta a la chilena o se declaran pertenecientes a un pueblo indígena, sin embargo, no cuando esto corresponde a la situación de sus familias o figuras significativas, lo que también es fundamental en cuanto a su historia y cultura de origen.

Por otra parte, al consultarle sobre la promoción de la interculturalidad y diversidad, la Directora se centró más bien en que se promueve con los niños y niñas el respeto y buen trato, indicando que no hay problemas de convivencia ni ocurren situaciones de discriminación, por ningún motivo. Si bien ello es, por supuesto, muy importante **no se observó en las visitas que existieran prácticas cotidianas para la incorporación de la cultura de origen individual y familiar en los distintos ámbitos de vida de los niños y niñas**, promoviendo esto, por ejemplo, mediante el lenguaje e idioma, la música, la comida, la vestimenta, las costumbres y tradiciones, los objetos, entre otros aspectos.

En este sentido, la falta de discriminación explícita no implica, necesariamente, la inclusión de la diversidad, especialmente si no se considera y entrega relevancia y valor a las diferencias y particularidades de los niños y niñas.

A su vez, la directora refirió **haber necesitado en ocasiones de traductor y/o facilitador cultural**, especialmente en un periodo en que ingresaron muchos niños y niñas de origen haitiano. No obstante, indicó que no es algo a lo cual tengan fácil y expedito acceso a través del Servicio. En este sentido, comentó que en una ocasión se contrató directamente desde el centro a un traductor por medio de la plataforma chilecompra, lo cual ya no es posible puesto que con el nuevo Servicio no cuentan con presupuesto propio y todo se debe gestionar a nivel central, lo que tarde mucho tiempo. Para subsanar lo anterior, tienen contacto con el Servicio Jesuita

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



Migrante, sin embargo, señaló que la mayoría de las veces son las propias familias las que se organizan y asisten acompañadas de personas que pueden ayudarles con la traducción al español.

Es de importancia destacar que la Convención³³ 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, dentro de los principios rectores del Servicio de Protección Especializada, se encuentra la igualdad y no discriminación, la perspectiva de género y la inclusión³⁴ y, a su vez, los enfoques de género e interculturalidad constituyen enfoques transversales en los proyectos y programas ambulatorios y residenciales del Servicio³⁵, de modo que todas las residencias deben incorporarlos. De hecho, uno de los objetivos específicos de las orientaciones técnicas de los Cread para Lactantes y Preescolares, corresponde a *“asegurar la incorporación de los enfoques transversales (género - inclusión - desarrollo evolutivo - interculturalidad) en las intervenciones individuales y familiares realizadas por el Centro”*³⁶.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Incorporar, al corto plazo, de manera transversal y permanente, elementos de la cultura de origen individual y familiar en las intervenciones, cuidados y rutinas de los niños y niñas, por ejemplo, mediante el lenguaje e idioma, la música, la comida, la vestimenta, las costumbres y tradiciones, los objetos, entre otros aspectos. A su vez, generar acciones grupales que permitan el conocimiento y aprendizaje mutuo entre los niños y niñas, y la experiencia compartida de sus diversas visiones, costumbres, tradiciones y culturas de origen. Esto, de manera reforzada pero no exclusiva, cuando haya niños y niñas que pertenezcan a pueblos originarios y sean migrantes o provengan de familias que lo sean.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

³³ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 2, 7, 8, 20 y 30.

³⁴ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 4.

³⁵ Sename. (2020). Documentos Técnicos. Enfoques Transversales, páginas 15-23.

³⁶ Servicio Nacional de Menores. (2013). Orientaciones Técnicas Específicas para Lactantes y Preescolares. Modalidad Centros de Reparación Especializada de Administración Directa. Departamento de Protección de Derechos, página 3.

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



- Generar y socializar, al corto plazo, lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio en todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, generando un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas.
- Generar, al mediano plazo, un registro nacional de traductores y facilitadores interculturales, así como un convenio y protocolo de acceso a estos servicios por parte de todas las residencias de administración directa y delegada del Servicio, a nivel nacional, para apoyar los procesos de ingreso e intervención con los niños, niñas y adolescentes migrantes y/o con familias migrantes siempre que sea requerido.

Dimensión Jurídica

ix. Niños y niñas sin curador(a)

De acuerdo con lo informado y remitido por la Directora, con posterioridad a la visita, de los **30 niños y niñas vigentes al momento de esta, 05 no contaban con curador asignado. A su vez, una de las instituciones que mantiene actualmente la curaduría de 02 niños y niñas, la Corporación INFAJUS, no habría visitado ni se habría comunicado, por otras vías, con sus representados, lo que incluso contravendría sus propios estándares³⁷ en la materia.**

Cabe recordar que el acceso a la justicia es, en sí mismo, un derecho humano de niños, niñas y adolescentes, a la vez que permite la realización y efectivización de sus demás derechos, incluyendo a ser escuchados y a participar en las decisiones que les afectan. En esto, un componente esencial es garantizarles representación jurídica siempre que la requieran³⁸. Al respecto, el Comité, en su Observación General N° 14, indica que:

“[...] el niño necesitará representación letrada adecuada cuando los tribunales y órganos equivalentes hayan de evaluar y determinar oficialmente su interés superior. En particular, cuando se someta a un niño a un procedimiento judicial o administrativo que conlleve la determinación de su interés superior, el niño debe disponer de representación letrada, además de un curador o representante de su opinión, cuando pueda haber un conflicto entre las partes de la decisión”³⁹

³⁷ Corporación INFAJUS. (2019). Estándares para la defensa jurídica de niños internados. Disponible es: <https://infajus.cl/wp-content/uploads/2021/05/INFAJUS-2019-Estandares-para-la-defensa-juridica-de-ninos-internados-1.pdf>

³⁸ Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual 2021. Capítulo 5: De la representación jurídica a la defensa especializada de niños, niñas y adolescentes.

³⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2013). Observación General N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), párrafo 96.

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



Conforme a lo anterior, la Ley de Garantías⁴⁰ reconoce y asegura a todos los niños, niñas y adolescentes su derecho a contar con una defensa jurídica letrada, especializada y autónoma, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye, necesariamente, la participación informada y activa del niño, niña y adolescente a lo largo de todo el proceso, en función de su edad y madurez⁴¹.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro de Medidas Cautelares; 4° Juzgado de Familia de Santiago; 1° Juzgado de Familia de Talagante; 1° y 2° Juzgado de Familia de San Miguel; Juzgado de Familia de Pudahuel; y Juzgado de Familia de Concepción:

- Asignar, con urgencia, un(a) curador(a) a los niños y niñas de Casa Nacional del Niño que no cuentan con uno(a).
- Verificar, con urgencia, que las instituciones que tengan la curaduría de los niños y niñas ejerzan su rol conforme a las normas y estándares nacionales e internacionales aplicables, garantizando su participación informada y activa en el proceso. Para ello, se debe asegurar, entre otras cosas, que los(as) curadores(as) realicen visitas presenciales y mantengan contacto frecuente -a lo menos mensual-, con sus representados.

Se recomienda, a la Corporación INFAJUS:

- Instruir, con urgencia, a todos(as) los curadores(as) que tengan la curaduría de niños y niñas de Casa Nacional del Niño, que ejerzan su rol conforme a las normas y estándares nacionales e internacionales aplicables, garantizando su participación informada y activa en el proceso. Para ello, se debe asegurar, entre otras cosas, que los(as) curadores(as) realicen visitas presenciales y mantengan contacto frecuente -a lo menos mensual-, con sus representados.

Dimensión Equipo Humano

x. Insuficiente dotación de personal

En las visitas, la Directora indicó que una de las principales dificultades que se encontraban enfrentando era la **falta de personal, especialmente de educadores(as) de trato directo, técnicos(as) en enfermería para el área de salud y el área de trasplante, jefaturas administrativas y jefa técnica**. Si bien señala que el Servicio está al tanto de la situación y que la

⁴⁰ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 50.

⁴¹ Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual 2021. Capítulo 5: De la representación jurídica a la defensa especializada de niños, niñas y adolescentes.

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



reposición de dichos cargos ya fue autorizada por este, aún no ha tenido noticias del estado de los procesos.

Pese a los esfuerzos del personal, es inevitable que esta situación impacte en la atención y los cuidados a los niños y niñas, y en sus procesos de intervención individual y familiar, además de la sobrecarga y desgaste adicional que genera en el personal, quienes deben asumir mayores funciones que las que les corresponden.

Junto a la falta de personal, preocupa que, desde el inicio de la pandemia, los educadores(as) de trato directo mantienen turnos de trabajo de 24 horas, por lo cual se encuentran especialmente sobrecargados y desgastados física y emocionalmente. Esto constituye un riesgo para su salud y bienestar, así como también, por consiguiente, para la de los niños y niñas que cuidan cotidianamente.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Contratar, con urgencia, todo el personal faltante en el centro, mediante procesos de selección y contratación que sean expeditos y adecuados a las normativas vigentes.
- Regularizar, con urgencia, los turnos de trabajo del personal del centro, especialmente de los(as) educadores(as) de trato directo, a medida que se incorpore más personal y se cubran los cargos restantes.

xi. Comunicación interna y participación de los(as) funcionarios(as)

Un aspecto que los(as) funcionarios(as) destacan como necesario de fortalecer, es la **comunicación interna y la participación de todos quienes desempeñan labores en el centro**, especialmente en lo relativo a recibir oportunamente toda la información que necesitan para poder atender y cuidar adecuadamente a los niños y niñas, y a que se aprecien y acojan sus ideas y sugerencias.

Es de suma importancia que el personal conozca información clave sobre los niños y niñas que requiere para poder realizar sus respectivas funciones de la mejor manera posible y que todos puedan aportar desde su experiencia y conocimiento, sintiéndose reconocidos y valorados en ello.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

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



- Generar, con urgencia, flujos e instancias claras y conocidas por todo el equipo que trabaja en el centro, para informarles respecto a la situación de los niños y niñas, de acuerdo a sus respectivas funciones. En ello, es clave la información que se pueda entregar a los(as) educadores(as) de trato directo, para su labor de atención y cuidado diario.
- Generar, con urgencia, mecanismos internos para la participación activa de todo el equipo que trabaja en el centro, para que puedan levantar sus inquietudes, ideas y sugerencias, considerado instancias de retroalimentación de modo que pueda tener claridad sobre la incidencia de su participación.

xii. Falta de cuidado de equipos para el personal

De acuerdo con lo informado por la Directora y por el personal, **en el último año no se han realizado instancias formales de cuidado de equipos**, sino que, principalmente, actividades autogestionadas y de carácter informal, como celebraciones dentro del Centro (cumpleaños, aniversarios, etc.).

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 niños y niñas en la primera infancia, que han vivido graves vulneraciones a sus derechos, algunos de los cuales presentan distintos tipos y grados de discapacidad, en labores que son de alta exigencia, 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. Junto a lo anterior, en un difícil escenario de pandemia de Covid-19 que afecta a nuestro país hace más de 2 años, lo que indudablemente ha aumentado el estrés al que están cotidianamente expuestos.

Más allá de las iniciativas propias del personal, el cuidado de equipos debe ser brindado de manera institucional, por la dirección del centro de acuerdo con lineamientos del Servicio, y deben estar diseñadas y guiadas por expertos(as) en la materia, ser periódicas, permitir y promover la asistencia de todo el personal y considerar sus necesidades.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal del centro. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la



participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, lineamientos transversales en un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas, para que todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, cuenten con un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. La supervisión técnica del Servicio debe incluir orientación para la elaboración del plan y la verificación de su debida implementación.

xiii. Falta de formación continua para el personal

Pese a que en el apartado anterior se destaca como fortaleza las diversas instancias de capacitación y formación continua que han existido en el último año, el personal igualmente levanta la necesidad de **fortalecer este aspecto, y de contar con más instancias para la adquisición de conocimientos y herramientas que les son clave para sus labores en el centro.** Especialmente, refieren necesitar **mayor entrenamiento para el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los niños y niñas.**

En este sentido, cabe recalcar la relevancia de que toda persona que realice funciones en el centro, especialmente de cuidado directo e intervención directa con los niños y niñas, reciba una completa inducción y participen de manera permanente en distintas instancias de capacitación y formación continua, de temáticas tanto transversales como relativas a cada una de sus labores. Esto es esencial 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 los niños y niñas.

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



De conformidad con la Convención⁴² y las Directrices⁴³, 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 calificados y capacitados para trabajar con ese grupo de edad, en particular. Así también, y para ello, deben ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada⁴⁴.

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”⁴⁵.

En línea con lo anterior, el Servicio debe contar con personal capacitado e idóneo para el ejercicio de sus funciones⁴⁶, para lo cual tiene la responsabilidad de desarrollar “políticas, programas y actividades de capacitación periódica y formación continua, en las que participarán obligatoriamente sus funcionarios (...) con el objeto de mejorar sostenidamente sus habilidades y conocimientos para el desarrollo de las tareas propias del Servicio y los programas que a través de éste se ejecuten”⁴⁷.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal del centro, incluyendo practicantes. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos al centro-, considerar instancias

⁴² Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 3.

⁴³ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafos 71, 115, 116, 117.

⁴⁴ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, párrafos 23 y 32.

⁴⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, párrafo 23.

⁴⁶ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 54.

⁴⁷ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 55.

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



periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

- Incorporar, con urgencia, dentro de las instancias de capacitación y formación continua del personal, el adecuado manejo de situaciones críticas y de conductas difíciles en los niños y niñas.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Generar y ejecutar, en el corto plazo, lineamientos transversales en un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas, para que todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, cuenten con un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal. Cada plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos -, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. La supervisión técnica del Servicio debe incluir orientación para la elaboración del plan y la verificación de su debida implementación.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños y niñas en el centro, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, adicionales a las recomendaciones entregadas mediante la remisión del presente informe a los órganos correspondientes, y su respectivo seguimiento.

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



SSV

Fecha de elaboración del informe: junio de 2022

ANEXO N°1

Pilar	Dimensión
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.

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



	<p>Educativa</p> <p>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.</p>
	<p>Social</p> <p>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 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>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</p>

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



	habitaciones, equipamiento con que cuentan, la organización del espacio, entre otros.
	Jurídica 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.