



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Cread Belén
Fechas de las visitas:	03 y 04 de agosto 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	8
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS	33
11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	33

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

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 **Cread Belén**, ubicado en la ciudad de Temuco, 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”.

protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por 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

La visita al centro Cread Belén es la primera de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad definidos institucionalmente para la función de visitas y para el Mecanismo de Observación y Seguimiento. Esta se realizó de manera presencial, los días 03 y 04 de agosto de 2022.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada 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:	Karla Toro, abogada, sede central
Profesional 4	Viviana Torres, trabajadora social, sede regional Araucanía
Profesional externo:	No aplica

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.



5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	CTD Belén
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:	CTD - Centro de Tránsito y Distribución para Lactantes y Preescolares
Población destinataria:	Niños y niñas de 0 a 6 años
Director(a):	Karina Esparza Morales

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se realizó en 2 días consecutivos, y en distintas etapas cada día. El primer día, el Equipo de Profesionales Visitantes acudió en la tarde 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, patio, entre otros. Luego, tres profesionales se dividieron para observar y compartir con los niños y niñas en los espacios en los cuales se encontraban, según ciclo vital, a saber, casa semillita (0 a 1 año), casa rayito de sol (1 a 2 años) y casa cuncunita (3 a 7 años). Esta observación se realizó utilizando la “Pauta de Indicadores - RLP”. En paralelo, otra profesional aplicó la “Encuesta a Funcionarios(as) - RLP” al personal de turno que voluntariamente quiso responderlo.

A la mañana siguiente se acudió nuevamente al Centro, y dos profesionales realizaron una entrevista en profundidad a la Directora, en la cual se aplicó la “Ficha Institucional - RLP”. En paralelo, una profesional realizó la observación directa de los niños y niñas que se encontraban presentes, mediante la pauta ya referida, y la otra profesional aplicó nuevamente la encuesta al personal de turno que se ofreció a responderlo. Respecto a esto, considerando ambos días, un total de 33 funcionarios(as) respondieron la encuesta. Por su parte, al momento de la visita,

Cabe señalar que, al momento de la visita, había 19 niños y niñas vigentes y presentes en el Centro y que esta 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 Cread Belén, 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	Media-Alta
	Educativa	Alta
	Social	Media-Baja
	Seguridad	Media-Alta
	Inclusión	Alta
Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Media

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



	Jurídica	Alta
	Equipo Humano	Media-Alta

Las dimensiones alcanzaron **categorías altas, así como también medias-altas y medias-bajas** 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

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

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.



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, coordinadoras, educadores(as) de trato directo y demás personal de los distintos ámbitos de acción e intervención diaria (dupla psicosocial, 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 las encuestas realizadas.

ii. **Compromiso del personal del Centro**

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 desde Sename al Servicio de Protección Especializada. 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. La buena disposición y compromiso de los(as) funcionarios(as) fue un aspecto observado, pero también destacado por ellos(as) y por la Directora.

Junto a lo anterior, se pudo observar, en su mayoría, un **trato amable, afectuoso y respetuoso hacia los niños y niñas**, por parte del personal presente.

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**. A modo de ejemplo, una monitora realizaba actividades semanales para los niños y niñas, dentro del Centro, hace 8 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 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. **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 en la mañana, en cada casa, para repasar las “reglas de oro” de convivencia del Centro, y conversar respecto a la rutina diaria y otros temas.

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



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. En esta línea, se destaca también la realización, por parte de la dirección regional del Servicio, de una capacitación al equipo del Centro, sobre participación de niños y niñas.

v. Vinculación con el medio

Si bien este aspecto se había 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 recreativas y educativas fuera del centro.** De hecho, el primer día de visita, un grupo de niños y niñas se encontraba de paseo, conociendo la nieve. El equipo visitante tuvo la oportunidad de ver fotos de la actividad y estar presente cuando los niños y niñas regresaron al Centro, mostrándose alegres y entusiasmados.

vi. Educador de trato directo en casa de lactantes

Resalta positivamente que, en la casa “semillita”, donde hay niños y niñas recién nacidos y hasta el año de vida, trabaja un educador de trato directo, aspecto que él y resto del equipo valora y destaca, especialmente considerando que no es común que existan hombres realizando labores de cuidado y atención directa de los lactantes en residencias y centros. En este sentido, es de suma importancia avanzar hacia la corresponsabilidad y la desfeminización de la provisión de cuidados, especialmente de niños y niñas, para lo cual es clave que profesionales hombres postulen a estos cargos, pero también que exista apertura por parte de los equipos e instituciones para que desempeñen estas tareas.

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, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y niñas. En esta línea, los nudos críticos identificados y las recomendaciones correspondientes fueron remitidas a CREAD Belén mediante Oficio N°1233/2022, y al Servicio de Protección Especializada mediante Oficio N°1232/2022, ambos con fecha 28 de diciembre de 2022.

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



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. Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de Servicios y al proceso de tránsito de modelo residencial

De acuerdo a lo conversado tanto con la directora como con los(as) funcionarios(as) presentes, en el proceso de traspaso desde Sename al Servicio de Protección Especializada, que tuvo lugar en octubre de 2021, primó la ausencia de información clara y oportuna a los equipos. En este sentido, los funcionarios(as) señalaron que fue un periodo de incertidumbre sobre la continuidad de su trabajo y de desconocimiento sobre el funcionamiento del nuevo Servicio. A su vez, indicaron que no hubo una planificación adecuada del proceso de traspaso, lo que generó diversos obstáculos en el Centro, incluyendo retrasos en la los ámbitos de gestión administrativa y en los procesos de compras.

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 y tránsito desde los Cread a las residencias familiares. De hecho, la misma situación fue observada por la Defensoría de la Niñez en sus visitas al Cread Arrullo, en Concepción, y al Cread Casa Nacional del Niño, en Santiago, centros que también acogen a lactantes y preescolares.

Respecto al Cread Belén, la directora y los(as) funcionarios(as) enfatizaron no tener claridad sobre el proceso de tránsito y cambio de modelo. En esta línea, señalaron que, si bien Sename en su momento entregó la Nota Técnica N°04/2021⁹, con indicaciones complementarias para la atención e intervención con los niños y niñas conforme al modelo

⁹ Sename. (2021). Nota Técnica N°04/2021. Nota Técnica para Cread Lactantes y Preescolares. Transitando hacia el cuidado familiar de niños y niñas en la primera infancia.

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



residencial familiar, la dirección regional del Servicio de Protección Especializada no generó instancias con el Centro para abordar las transformaciones y las implicancias de la transición. Según indicaron, solo se realizó un breve trabajo conjunto, durante enero de 2022, con los tres Cread de lactantes y preescolares del país, donde se realizó una primera aproximación al cambio de modelo, pero luego de eso no se habría vuelto a entregar información actualizada al respecto.

Como se ha observado en los otros Cread de lactantes y preescolares, esta falta de planificación, organización e información es de la mayor gravedad, considerando especialmente que, procesos anteriores de reconversión que se han llevado a cabo en estas circunstancias, han tenido consecuencias devastadoras en los niños, niñas y adolescentes implicados, incluyendo graves vulneraciones a sus derechos, y han generado alto estrés y malestar en los(as) funcionarios(as).

Por otra parte, en conversaciones con el personal del Centro, se pudo apreciar que existe una 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 y tránsito 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 Cread Belén. 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.

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



Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Socializar, al corto plazo, los planes de reconversión de los 3 Cread para lactantes y preescolares existentes en el país, incluyendo cronograma, 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

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

A la fecha de la visita, **no existían mecanismos formales para que los niños y niñas pudieran presentar reclamos o denuncias en el Centro**. Al respecto, la Directora indicó que recientemente se había realizado una consulta a los funcionarios(as), cuyo resultado arrojó la necesidad de implementar un buzón, de acuerdo a las características y edad de los niños y niñas. Esto se solicitó al Servicio, estando pendiente por parte de este el envío, para su posterior instalación y ejecución en el Centro.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Implementar, al mediano plazo, uno o más buzones, adaptados a la edad y características de los niños y niñas, para la presentación de reclamos y denuncias.
- Implementar, al mediano plazo, otras estrategias complementarias para la presentación de reclamos y denuncias de niños y niñas que, por su edad y características, no puedan utilizar el referido buzón.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Enviar, al mediano plazo, conforme a lo comprometido con el Centro, uno o más buzones para reclamos y denuncias.

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



- Nuevamente¹⁰, 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.

iii. Falta de protocolos

Al momento de la visita, el Centro **no contaba con algunos protocolos que son fundamentales para el resguardo de los derechos de los niños y niñas**. En esto, es especialmente relevante la **ausencia de un protocolo de participación de niños y niñas**, lo que se condice con otros nudos detectados, como, por ejemplo, la falta de canales formales de quejas y denuncias, la falta de mayor personalización de los espacios y la falta de participación de los niños y niñas en sus planes de intervención individual. Si bien se realizaban otras acciones que promueven la participación, y que se destacan en el apartado de fortalezas y buenas prácticas, como los círculos diarios, es importante reforzar este ámbito, y generar un protocolo que establezca, formalmente, los distintos ámbitos de participación e incidencia de los niños y niñas en el Centro, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean debidamente tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten.

Junto a lo anterior, el Centro **no contaba con un protocolo de actuación ante vulneraciones de derecho**, lo que es fundamental para asegurar el actuar oportuno y adecuado del personal ante estas situaciones. Si bien existe la resolución exenta N° 154 del Servicio, de 2022, que dictamina el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito, este importante recordar que este es un documento breve, que enuncia y describe sucintamente los principales deberes y acciones a desarrollar, más no ahonda en cada uno de los pasos y etapas, ni entrega orientaciones sobre cómo llevarlas a cabo, considerando, por ejemplo, aspectos relativos a la edad y etapa del desarrollo de los niños y niñas.

Cabe agregar que, los protocolos con los que cuenta actualmente el Centro corresponden a los protocolos transversales para todos los Cread, de Sename del año 2013, los que no han sido actualizados por el Servicio de Protección Especializada y no presentan distinciones para la modalidad de lactantes y preescolares.

En este sentido, urge recordar que la existencia de protocolos actualizados, ya sea transversales para cada modelo residencial o específicos para cada establecimiento, son

¹⁰ Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.



fundamentales en tanto entregan orientaciones, lineamientos y exigencias para el funcionamiento de las residencias y centros y actuación de los equipos, y, además, constituyen documentos de consulta para las familias y figuras significativas de los niños y niñas.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Elaborar, al corto plazo, un protocolo de participación de niños y niñas en la primera infancia, promoviendo su incidencia y toma de decisión en los distintos ámbitos de su cuidado, atención y rutina diaria en el Centro, de acuerdo a su etapa del desarrollo y necesidades individuales. A su vez, debe entregar indicaciones para su operacionalización por parte de los equipos.
- Elaborar, al corto plazo, un protocolo de actuación ante vulneraciones de derechos, que considere dentro de las distintas etapas, acciones y procesos, las particularidades de la primera infancia y de las distintas etapas del desarrollo y necesidades individuales de los niños y niñas. En lo anterior, se debe incluir aspectos tales como resguardos en la toma de conocimiento y levantamiento de información, contención, información y retroalimentación al niño y niña, comunicación con las familias y figuras significativas, entre otros, conforme a la normativa existente. A su vez, debe entregar indicaciones para su operacionalización por parte de los equipos.

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

Al momento de la visita, el Centro contaba con cámaras solamente en el sector de acceso. No obstante, la Directora indicó que recientemente habían realizado una licitación para implementar cámaras en espacios comunes. No obstante, cabe señalar que, a dicha fecha, **no se contaba con un protocolo que estableciera normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad, para regular su gestión, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos, y asegurar que estas se utilicen únicamente con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y niñas.**

Por lo anterior, 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

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



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 la Constitución Política de la República establece que *“la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”*¹¹. Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales¹², 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”*¹³. Por su parte, y en específica relación a niños, niñas y adolescentes, la Convención de los Derechos del Niño (en adelante 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”*¹⁴.

Más aún, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante 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”*¹⁵. 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.”*¹⁶

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

¹¹ Constitución Política de la República de Chile, artículo 19, N°4.

¹² Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

¹³ Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). (1969). Artículo 11.2.

¹⁴ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño, artículo 16.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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



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.”¹⁷

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.”¹⁸

Por su parte, la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, en su Artículo 34 respecto al Derecho a la honra, intimidad y propia imagen, señala:

“Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a su honra, intimidad, propia imagen y reputación. Estos derechos comprenden también la inviolabilidad del domicilio familiar y de la correspondencia, así como el derecho a reserva de las comunicaciones, incluidas las producidas a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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



Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, corresponde a los padres y/o madres, representantes legales o quienes los tengan legalmente a su cuidado, la protección de la intimidad y propia imagen de sus hijos si su edad y grado de madurez así lo requiriesen, debiendo escuchar siempre la opinión del niño, niña o adolescente y atendiendo su interés superior, y corresponde al Estado respetar este rol.”

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° 559/2022, con fecha 29 de junio 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 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 3 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 16 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.

A su vez, en el mencionado Oficio N°559/2022, se realizaron dos recomendaciones al Servicio para la formalización del referido protocolo, no obstante, a la fecha del presente informe, no se ha recibido respuesta.

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



Por lo anterior,

Se recomienda, nuevamente¹⁹, 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 colaborados 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. **Inadecuada infraestructura y equipamiento del Centro**

El Centro se encuentra ubicado en un terreno de gran extensión, considerando que, hasta hace poco, correspondía a un modelo residencial masivo, tipo Cread, contando con 45 plazas. No obstante, dado el actual proceso de tránsito a un modelo de tipo familiar, hay solamente 18 plazas ocupadas, quedando **gran parte del terreno y el inmueble sin uso**. En la misma línea, hay aspectos de la infraestructura que, inevitablemente, responden al modelo anterior, como **habitaciones grandes utilizadas por 6 o 7 niños y niñas**, lo que va en desmedro de un ambiente de cuidado familiar y personalizado.

En cuanto al equipamiento, se observó que **gran parte de este requiere reparación y cambio, ya que se encuentra en malas condiciones**. Respecto a esto, la directora señaló que recientemente se adquirió mobiliario nuevo, que llegaría pronto, incluyendo camas, cunas, sillas para niños y niñas, ropa de cama y televisores. A su vez, indicó que se había renovado la cocina del Centro.

Por otra parte, si bien la directora indicó que habían adquirido más material didáctico y que estaban haciendo un listado para renovar los libros, se observó que hacía **falta mayor cantidad y diversidad de juguetes, seguros y acordes a la edad de los niños y niñas**. En cuanto al los juegos que están en el jardín del Centro, estos se encuentran en mal estado, siendo inseguros y pudiendo generar riesgo de accidentes. Además, no se adecuan a la etapa del desarrollo de los niños y niñas, especialmente los más pequeños y pequeñas.

¹⁹ Oficio N° 1200/2021, de fecha 24 de diciembre de 2021, al Servicio de Protección Especializada; Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



La idoneidad de los espacios del Centro es esencial, especialmente cuando se trata de niñas y niños en la primera infancia, periodo en el que requieren de cuidados y resguardos específicos y reforzados para estimular su desarrollo integral y para disminuir y prevenir situaciones de riesgo.

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 seguridad²⁰ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención²¹. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”²², 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.

A su vez, para una residencialidad emocionalmente segura en la primera infancia, aspecto central del modelo de cuidado familiar al cual se está transitando²³, se requieren de espacios físicos adecuados para el cuidado y la atención de los niños y niñas, que sean acogedores y personalizados.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Adquirir, al corto plazo, juguetes diversos, estimulantes y seguros para los niños y niñas, de acuerdo a las distintas edades y etapas de desarrollo. Es fundamental que estén dispuestos de manera accesible a los niños y niñas, para promover su libre elección y uso.
- Generar, al corto plazo, espacios en el jardín que sean acogedores, estimulantes y seguros, para distintas edades y etapas del desarrollo, que les permita jugar y explorar en el exterior, en las distintas estaciones del año.

Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

²⁰ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 90.

²¹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 6.

²² Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

²³ Sename. (2021). Nota Técnica N°04/2021. Nota Técnica para Cread Lactantes y Preescolares. Transitando hacia el cuidado familiar de niños y niñas en la primera infancia.

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



- Habilitar, al mediano plazo, las residencias familiares que deriven del actual Cread Belén, en inmuebles que cumplan con las características de infraestructura y equipamiento definidas para el modelo de residencias familiares.

vi. **Enfermería sin autorización de la SEREMI de Salud**

Si bien el Centro cuenta con un espacio de enfermería, este no tenía, al momento de la visita, autorización de la SEREMI de salud, puesto que no contaba con agua caliente.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Adquirir, al mediano plazo, la autorización de la SEREMI de salud para el funcionamiento de la enfermería, realizando los ajustes que para ello se requieran, incluyendo contar con agua caliente en dicho espacio.

Dimensión jurídica

vii. **Incumplimiento del deber de información a los curadores ad litem de los niños y niñas**

Al revisar la documentación del Centro, específicamente los últimos procedimientos ante conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito, fue posible observar que en varios casos **no había constancia de que se hubiera informado de la situación ocurrida al curador del niño o niña**. Lo anterior, pese a que ello es un deber establecido en la resolución exenta N° 154 del Servicio, de 2022.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Informar, con urgencia, a los curadores ad litem de los niños y niñas, toda vez que ocurra alguna situación de relevancia que les afecte, especialmente hechos críticos y/o eventualmente constitutivos de vulneraciones de derechos y/o delitos. A su vez, debe quedar constancia de lo anterior en los respectivos registros únicos de casos, y otros instrumentos que corresponda.



Dimensiones Psicológica y Social

viii. Falta de participación de los niños y niñas en sus planes de intervención individual

La directora indicó que en el último informe de supervisión del Servicio se levantó como nudo crítico de la **falta de participación de los niños y niñas en sus planes de intervención individual**, reconociendo la necesidad de abordar y solucionar este aspecto.

Lo anterior es de la mayor relevancia, atendiendo que la participación de los niños, niñas y adolescentes es un derecho en sí mismo, -artículo 12 de la Convención²⁴ - y, además, principio rector de ésta, siendo fundamental y necesario para el goce y ejercicio de los demás derechos. A su vez, la Observación General N°7 del Comité²⁵ 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, 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.

Finalmente, las mismas orientaciones técnicas de los proyectos residenciales indican expresamente que los planes de intervención individual se deben realizar con la participación del niño, niña o adolescente, de acuerdo a su etapa del desarrollo y características individuales. Lo anterior, tanto en el proceso de diseño y elaboración, como de ejecución, revisión, evaluación y actualización de los mismos.

Por lo anterior,

Se recomienda, al Centro:

- Incorporar, al corto plazo, la participación permanente e incidente de los niños y niñas en sus planes de intervención individual, conforme a su etapa del desarrollo y necesidades individuales.

ix. 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, durante la visita

²⁴ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.

²⁵ 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 del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado



los libros no se encontraban en el Centro, ya que la profesional a cargo se los había llevado a su domicilio particular, con el objetivo de trabajar en estos.

Al respecto, es importante que los libros estén siempre a disposición de los niños y niñas, para su consulta y para utilizarlos con ellos en sus procesos de intervención y en sus rutinas diarias. También es relevante fomentar que todos los(as) funcionarios(as) puedan escribir y formar parte del llenado del libro, junto a los niños y niñas, especialmente quienes tienen una relación significativa con ellos y ellas, y no solo la persona encargada de estos.

Por otra parte, si bien el centro se encontraba decorado y acogedor en algunos espacios, **hacia falta una mayor individualización de los distintos espacios**. 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.

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 Convención²⁶ y la Ley de Garantías y Protección Integral²⁷, lo que adquiere especial relevancia en el 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 sus relaciones, así como del uso de herramientas tales como los “Libros de Vida”, la cual es incluso destacada por las Directrices²⁸.

Por lo anterior,

²⁶ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 7.

²⁷ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 26.

²⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 100.

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



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-, que se mantenga actualizado y completo. A su vez, se debe asegurar que este esté en el Centro, a disposición de los niños y niñas y de sus figuras significativas y de cuidado.
- 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.

x. Insuficiente estimulación integral de los niños y niñas de la “Casa Semillita”

Al momento de la visita, fue posible observar que los niños y niñas de la Casa Semillita, que corresponden a recién nacidos hasta el año de vida, **permanecían todo el tiempo en el mismo espacio, a saber, una habitación con cunas y un pequeño espacio común**, donde realizaban las distintas actividades contempladas dentro de su rutina diaria. En este sentido, no había instancias para que los niños y niñas pudieran estar en espacios distintos y más estimulantes, tanto dentro de su propia casa, así como en otros espacios del Centro, incluyendo el jardín.

Respecto a lo anterior, es esencial que el Centro y los equipos favorezcan la estimulación temprana de los niños y niñas, permitiendo a los más pequeños y pequeñas disfrutar, explorar, experimentar y aprender en ambientes diversos, estimulantes y nutricios para su desarrollo integral.

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



- Incorporar, al corto plazo, instancias dentro de la rutina diaria de los niños y niñas de la Casa Semillita, para que puedan cambiar de ambiente y pasar tiempo en otros espacios del Centro, incluyendo el jardín, siempre que su estado de salud lo permita y no existan contraindicaciones para ello.
 - Implementar, al corto plazo, distintos espacios dentro del Centro que estén especialmente destinados y equipados para que los lactantes puedan descansar, de manera tranquila, así como disfrutar de ambientes estimulantes.
- xi. **Insuficiente promoción y facilitación del vínculo con familias y figuras significativas de los niños y niñas**

Las visitas de familiares y figuras significativas de los niños y niñas continuaban restringidas en horario, frecuencia y aforo -con una visita semanal, de máximo 1 hora y media-, pese a que, en dicho momento, el país se encontraba en proceso de preparación del escenario de apertura, existiendo una disminución significativa de las restricciones sanitarias. A su vez, se pudo apreciar que los espacios destinados a salas de visita no eran acogedores, ni tampoco estaban equipados para su propósito, -ya que solo contaban con sillas y mesas-, especialmente considerando que son niños y niñas en la primera infancia, y que la interacción con sus familias y figuras significativas se realiza, fundamentalmente, mediante el juego, la alimentación y necesidades de cuidado diario.

En lo que refiere al apoyo económico a ciertas familias por motivo de traslados, se indicó que anteriormente, de ser requerido, el Centro contaba con presupuesto de “caja chica” para ello, pero que ya no era así. A su vez, cuando se consultó por facilidades para la promoción de la lactancia materna en el Centro, también se indicó que anteriormente se permitía, siempre que no existieran contraindicaciones para ello, pero que ya no se realizaba.

Por otra parte, en conversaciones con el personal de turno, fue posible apreciar la **persistencia de discursos estigmatizantes sobre las familias de origen**, sobre los cuales se justificaban nociones restrictivas del contacto y vínculo que debiesen mantener con los niños y niñas. Si bien se reconoce que la intención subyacente del personal es siempre la protección de los niños y niñas, es fundamental avanzar en la incorporación de enfoques integrales y comprensivos de los fenómenos en torno a la separación familiar y necesidad de cuidado alternativo, así como visiones más respetuosas de las familias, libres de juicios y enfocadas en sus recursos y potencialidades, y poniendo en el centro las necesidades de los niños y niñas.

Todo lo anterior reviste de la mayor importancia, considerando que es un derecho de los niños y niñas la preservación de sus vínculos y el contacto frecuente con sus familias y otras

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



personas significativas, de acuerdo a la Convención²⁹, lo que es reforzado por las Directrices³⁰. 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 el Servicio orientar siempre su acción hacia la revinculación³¹. Más aún, este es un aspecto central de la transición en la que se encuentran los Cread, hacia un modelo de cuidado familiar³².

En este sentido, la promoción y mantención de la vinculación familiar es un aspecto esencial y prioritario en el cuidado alternativo residencial y todas las acciones, procedimientos y protocolos deben responder a lo anterior. Así, siempre que no exista un impedimento justificado para ello, el Centro debe propiciar la comunicación y contacto fluido y permanente de las niñas y niños con sus familias y otras personas significativas para ellas y ellos. Esto, entregando la mayor oportunidad y flexibilidad para que puedan participar de dichas instancias, así como disponiendo de espacios adecuados para los encuentros.

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 relativas a la pandemia de Covid-19 y el actual escenario de apertura en el país. En la misma línea, el referido protocolo 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.
- 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 cómodo y acogedor, y que disponga de diversos materiales para la generación de actividades e interacciones lúdicas y favorecer instancias de encuentro íntimas y significativas.

²⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 8 y 9.

³⁰ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafo 80.

³¹ Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 4.

³² Sename. (2021). Nota Técnica N°04/2021. Nota Técnica para Cread Lactantes y Preescolares. Transitando hacia el cuidado familiar de niños y niñas en la primera infancia.

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



- Permitir y favorecer, al corto plazo, la lactancia materna en el Centro, siempre que no exista impedimento justificado para ello.
- Generar, al corto plazo, con todo el personal del Centro, instancias para reflexionar e incorporar en el trabajo diario enfoques integrales y respetuosos sobre cuidado alternativo y familias de origen, reforzando la importancia mantener y promover la vinculación y contacto frecuente de los niños y niñas con sus familias y figuras significativas, y la generación de acciones cotidianas que favorezcan lo anterior.

Dimensión Inclusión

xii. Limitada socialización y aplicación de enfoques transversales

Cabe indicar que, según lo relatado por la directora, han existido importantes avances en la aplicación de los enfoques transversales que deben estar presentes en el Centro, incluyendo interculturalidad, inclusión y género. En este sentido, destaca positivamente la incorporación, dentro de la rutina de cuidado y de actividades diarias de los niños y niñas, tradiciones y celebraciones propias de su cultura y etnia, adecuaciones en infraestructura y equipamiento, asignación de educador de trato directo a la casa de lactantes, entre otros aspectos.

No obstante, la directora también reconoció que **estos enfoques no están totalmente socializados con el equipo del Centro, y que le parece fundamental que el Servicio incorpore mayores lineamientos y orientaciones específicas para su aplicación concreta.**

Cabe recordar 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.

En línea con 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

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.

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



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:

- Generar, al corto plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, con énfasis en la aplicación de estos en el funcionamiento del Centro y el cuidado y la atención de los niños y niñas. En estas, se debe incorporar lo dispuesto en la Norma Técnica N°04/2021, de Sename.

Se recomienda, nuevamente³⁷, al Servicio de Protección Especializada:

- 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 Equipo Humano

xiii. Insuficiente dotación de personal

Al momento de la visita, el Centro contaba con una dupla psicosocial completa, y un/a trabajador/a social adicional, **faltando un/a psicólogo/a** para completar la segunda dupla. Al

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.

³⁷ Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



respecto, la directora señaló que no se iba a incorporar a dicho profesional, puesto que el Servicio había indicado que, por orientación técnica, solo les correspondía una. No obstante, cabe recordar que las orientaciones técnicas para la modalidad residencial “Cread Lactantes y Preescolares”³⁸, - que seguía vigente al momento de la visita-, no establece una cantidad específica de dotación de personal. Por su parte, a modo de ejemplo, las orientaciones técnicas para residencias familiares³⁹ -modelo al cual está transaccionando el Centro-, establecen 2 duplas psicosociales para 15 niños, niñas y adolescentes y, en este caso, el Centro contaba con 18 niños y niñas vigentes.

Por otra parte, el Centro **no contaba con educador diferencial o terapeuta ocupacional dentro de su dotación**, lo que hacía falta considerando que hay niños y niñas con discapacidad, que requieren de rutinas y actividades especialmente diseñadas para ellos y ellas. Cabe señalar que esta necesidad es relevada por el personal como un ámbito clave para mejorar la atención de los niños y niñas en el Centro.

Por otra parte, se observó una **alta cantidad de funcionarios/as con licencias médicas, las cuales eran, a su vez, prolongadas**. Al momento de la visita había 10 funcionarios/as con licencias médicas, todas superiores a una semana, siendo el promedio aproximado de estas de 3 meses, según lo indicado por la directora. Si bien todas se encontraban con reemplazos, estos se gestionarían solamente cuando las licencias son superiores a 30 días.

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. En este sentido, los/as funcionarios/as manifestaron la necesidad de que consideren reemplazos también para licencias de menos de 30 días, disminuyendo así la carga adicional que hasta ahora deben asumir los equipos.

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,

³⁸ Sename. (2013). Orientaciones técnicas específicas para lactantes y preescolares. Modalidad Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.

³⁹ Sename. (2029). Orientaciones técnicas adolescencia temprana de administración directa.



Se recomienda, al Servicio de Protección Especializada:

- Contratar, con urgencia, todo el personal faltante en el Centro, incluyendo psicólogo/a y terapeuta ocupacional o educador/a diferencial, mediante procesos de selección y contratación que sean expeditos y adecuados a las normativas vigentes.
- Nuevamente⁴⁰, ejecutar, con urgencia, las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan, para que todo personal que se desempeña en residencias de protección cuente con un reemplazo para sus funciones en caso de presentar licencias médicas superiores a 10 días hábiles.
- Nuevamente⁴¹, regularizar, con urgencia, los turnos de trabajo del personal del Centro, especialmente de los(as) educadores(as) de trato directo.

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

Un aspecto que tanto la dirección como los(as) funcionarios(as) destacaron 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 (especialmente ante ingresos y egresos), a realizar un trabajo más integral y coordinado entre el personal que cuida e interviene, y a recibir mayor y constante retroalimentación por parte de sus jefaturas.

Respecto a lo anterior, 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:

- 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.

⁴⁰ Oficio N° 1200/2021, de fecha 24 de diciembre de 2021, al Servicio de Protección Especializada.

⁴¹ Oficio N° 1200/2021, de fecha 24 de diciembre de 2021, al Servicio de Protección Especializada; Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



- 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.

xv. Falta de cuidado de equipos para el personal

De acuerdo a lo informado por la directora y por el personal, **el Centro no contaba con un plan o programa de cuidado de equipos, por lo que no se habían realizado instancias de este tipo en el último año, sino que, principalmente,** actividades autogestionadas y de carácter informal, como celebraciones dentro del Centro (cumpleaños, aniversarios, etc.), y algunas actividades de pausa activa dentro de la jornada laboral.

No obstante, la directora indicó que prontamente se aplicaría el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (ISTAS) para elaborar un plan en función de los resultados. Igualmente, contaban con un diagnóstico preliminar de la situación del personal del Centro, que daba cuenta de un alto nivel de estrés y altas tasas de licencias médicas, así como un aumento de las cargas laborales y menores descansos producto de turnos extra, todo lo cual generaba afectaciones al clima laboral y al desempeño laboral.

En este complejo contexto, es urgente avanzar en la generación del referido plan, atendiendo las dificultades propias del tipo de las funciones que realizan los(as) funcionarios(as), 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 este sentido, el cuidado residencial de niñas y niños es una labor de alta exigencia, alta responsabilidad y gran demanda, física y emocional, lo que impacta y repercute en la salud integral del personal, pudiendo generar desgaste, así como alta rotación de este. A lo anterior, además, se suma la contingencia sanitaria, así como las transformaciones que ha experimentado el sistema de protección en Chile, incluyendo el cambio de Servicios y el cambio de modelo residencial para lactantes y preescolares.

En este contexto, es esencial que el cuidado de equipos sea brindado de manera institucional, por la dirección del Centro de acuerdo con lineamientos del Servicio, y que esté diseñado y guiado por expertos(as) en la materia. A su vez, las instancias deben ser periódicas, permitir y promover la asistencia de todo el personal y planificarse torno a sus requerimientos y necesidades, así como las exigencias de su trabajo.

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, nuevamente⁴², 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.

xvi. Falta de inducción y de formación continua para el personal

Si bien la directora comentó que, a comienzos del 2022 se aplicó una encuesta a los funcionarios(as) con el objetivo de levantar intereses para elaborar un programa de capacitación, este no se había realizado a la fecha de la visita. No obstante, si se habían realizado algunas capacitaciones por parte del Servicio e instituciones externas, respecto a estatuto administrativo, transparencia y lobby, servicio público y carrera funcionaria, prevención de Covid 19 y abuso sexual infantil.

Por otra parte, según lo indicado, el Centro no contaba con instancias formales de inducción a funcionarios(as) nuevos. En general, este proceso se limitaba a una entrevista con la dirección,

⁴² Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



la remisión de los protocolos y otros documentos por correo, y la asignación de una tutora con misma rotativa de turnos para la entrega de acompañamiento y apoyo.

Al respecto, el personal levantó la necesidad de **fortalecer estos aspectos, y de contar con más instancias para la adquisición de conocimientos y herramientas que les son clave para sus labores en el Centro (como cuidado y atención de recién nacidos y lactantes, estimulación y necesidades específicas en esta etapa, primera infancia y discapacidad), así como un proceso profundo de inducción para el personal nuevo.** Esto es especialmente relevante considerando que, al momento de la visita, había un alto número de licencias médicas y constante rotación de personal.

De conformidad con la Convención⁴³ y las Directrices⁴⁴, 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 adecuada⁴⁵.

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”⁴⁶.

En línea con lo anterior, el Servicio debe contar con personal capacitado e idóneo para el ejercicio de sus funciones⁴⁷, para lo cual tiene la responsabilidad de desarrollar “políticas, programas y actividades de capacitación periódica y formación continua, en las que participarán

⁴³ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 3.

⁴⁴ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párrafos 71, 115, 116, 117.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, párrafo 23.

⁴⁷ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 54.

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



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”⁴⁸.

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 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, las temáticas de cuidado y atención de recién nacidos y lactantes, estimulación y necesidades específicas en esta etapa, primera infancia y discapacidad.

Se recomienda, nuevamente⁴⁹, 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

⁴⁸ Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, artículo 55.

⁴⁹ Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022, al Servicio de Protección Especializada.

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



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.

SSV

Fecha de elaboración del informe: diciembre de 2022

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



ANEXO N°1

Pilar	Dimensión
<p>Cuidado y Bienestar</p>	<p>Corporal</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>Psicológica</p> <p>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.</p>
	<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>

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



	<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>
Recursos, Gestión y Organización	<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>
	<p>Equipo Humano</p> <p>Todos quienes trabajan en la residencia o prestan servicios para su funcionamiento, contribuyendo a un mejor cuidado de los niños(as). Comprende diversos estamentos como auxiliares, administrativos, técnicos y profesionales con o sin trato directo habitual con los niños(as). Atiende a aspectos subjetivos de su percepción en cuanto a sus funciones o labores, así como a su idoneidad, capacitación, habilitación, trabajo en equipo, entre otros.</p>