



INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	Cread Arrullo
Fecha de la primera visita:	12 y 13 de noviembre de 2021
Tipo de seguimiento:	<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Vía Oficio
Fecha de la visita de seguimiento:	24 de mayo de 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
4. ANTECEDENTES.....	4
5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO	5
6. TIPO DE VISITA EJECUTADA	5
7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	5
8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	34
11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	34
12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	39

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad, en su sentido amplio, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

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



Así también, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar y dar seguimiento al actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez 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). Este busca ser un sistema permanente e integral para conocer y monitorear la calidad de vida y de atención de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una plena y efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene, como consideración primordial, garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de distintas metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, **el presente informe da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte del Cread Arrullo, a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita al establecimiento.** Además, de ser el caso, da cuenta de nuevos nudos críticos o posibles vulneraciones de derechos que se pudieran haber detectado en durante el seguimiento y las respectivas acciones desplegadas para su abordaje.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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



atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	CTD Arrullo
Nombre de la institución a cargo:	Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
Tipo de administración:	Administración Directa del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

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

³ 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



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):	Luis Alveal Riquelme

4. ANTECEDENTES

Los días 12 y 13 de noviembre de 2021, se realizó una primera visita, reactiva y presencial, al Cread Casa Nacional del Niño (en adelante Cread Arrullo o Residencia). A propósito de lo observado en dicha instancia, se realizaron diversas recomendaciones y solicitudes, mediante Oficio, a la Residencia, al Servicio de Protección Especializada Región Biobío y Nacional, y al Programa Mi Abogado Región Biobío.

No obstante, dado que algunos hallazgos eran de gravedad y requerían acciones urgentes, se solicitó⁴ al Servicio de Protección Especializada Región Biobío, su participación en una reunión interinstitucional convocada por la Defensoría de la Niñez, en la cual se invitó también al Director del Cread Arrullo, a la Jueza Visitante del Tribunal de Familia de Concepción, a la Directora del Programa Mi Abogado Región Biobío, y a la Oficial de Protección de UNICEF Chile. En esta reunión se generaron compromisos por parte del Servicio para abordar los principales nudos críticos, y la Defensoría de la Niñez realizó seguimiento a dichos compromisos mediante reuniones mensuales que se extendieron entre noviembre del 2021 y julio del 2022.

Con posterioridad a esta fecha, la Defensoría de la Niñez solicitó⁵ al Seremi del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que se continuara el seguimiento a los nudos críticos y compromisos pendientes de las reuniones interinstitucionales realizadas, en la Comisión de Protección Regional de Biobío. Lo anterior, considerando que la existencia de la referida Comisión está mandatada por ley y contempla la participación obligatoria de los principales actores del intersector, siendo la instancia idónea para el abordaje de las distintas problemáticas. Cabe hacer presente que no se obtuvo respuesta por parte del Seremi a la referida solicitud.

Cabe hacer presente que, a nivel nacional, existen actualmente 3 Cread para Lactantes y Preescolares (Casa Nacional del Niño en Santiago, Belén en Temuco y Arrullo en Concepción). Estos se encuentran sujetos al proceso nacional de reconversión de centros residenciales masivos a residencias de carácter familiar, que se ha ido realizando progresivamente desde el año 2019 a

⁴ Mediante Oficio N° 1078/2021, de fecha 15 de noviembre de 2021.

⁵ Mediante Oficio N° 698/2022, de fecha 1 de agosto de 2022.

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



la fecha. Si bien el Servicio de Protección Especializada indicó que proceso finalizaría en julio de 2023, ello aún no ha ocurrido, por lo que continúan en funcionamiento los 3 Cread.

A este proceso de reconversión, la Defensoría de la Niñez ha realizado un especial seguimiento. En este marco, en diciembre de 2021 se solicitó⁶ a la Subsecretaría de la Niñez generar una mesa interinstitucional para abordar de manera integral y coordinada con los distintos actores, el plan nacional de desinstitucionalización de la primera infancia y la reconversión de los Cread. No obstante, no se obtuvo respuesta a la solicitud.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la primera visita, se realizó un seguimiento de la situación de la Residencia, y de las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de esta. Lo anterior, mediante el desarrollo de las referidas reuniones interinstitucionales, la revisión de las respuestas a los Oficios enviados, por parte de los destinatarios de las recomendaciones y solicitudes, y una visita seguimiento, realizada con fecha 24 de mayo de 2023.

6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas se distinguen según su origen, así como por la oportunidad y el medio de ejecución. Conforme a lo anterior, la visita realizada tuvo las siguientes características:

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

⁶ Mediante Oficio N° 1165, de fecha 16 de diciembre de 2021.

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



La Visita de Seguimiento fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Sofía Stutzin, psicóloga, Sede Central
Profesional 2:	María Jesús Maturana, abogada, Sede Central
Profesional 3:	Karla Toro, abogada, Sede Central
Profesional 4	Raquel Quijada, trabajadora social, Coordinadora Sede Regional Biobío
Profesional externo:	No aplica

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita de seguimiento tuvo lugar el 24 de mayo de 2023. El desarrollo de esta se realizó en dos etapas consecutivas: La primera consistió en un recorrido por las instalaciones, para observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento, así como las rutinas y actividades de las niñas y niños presentes. En una segunda etapa, se realizó una entrevista en profundidad al director de la Residencia. En paralelo, se desarrollaron entrevistas voluntarias a funcionarias(os) y la observación directa de las niñas y niños presentes.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico al director, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

Cabe indicar que, al momento de la visita, había 49 niñas y niños vigentes, de los cuales 40 estaban presentes en el establecimiento.

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita al Cread Arrullo, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de las niñas y niños.

Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron remitidas mediante los siguientes Oficios:

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



- Oficio N°1078/2021, de fecha 15 de noviembre de 2021, dirigido al Servicio de Protección Especializada Región Biobío.
- Oficio N° 1188/2021, de fecha 22 de diciembre de 2021, dirigido al Programa Mi Abogado Región Biobío.
- Oficio N° 1192/2021, de fecha 23 de diciembre de 2021, dirigido a la Residencia Cread Arrullo; y respondido mediante Oficio N° 29/2022.
- Oficio N° 1200/2021, de fecha 24 de diciembre de 2021, dirigido al Servicio Protección Especializada Región Biobío; y respondido mediante Oficio N°13/2022.
- Oficio N° 6/2022, de fecha 04 de enero de 2021, dirigido al Servicio Nacional de Protección Especializada.

Cabe señalar que no se obtuvo respuesta a los Oficios N° 1078/2021 (dirigido al Servicio de Protección Especializada Región Biobío); N° 1188/2021 (dirigido al Programa Mi Abogado Región Biobío) y N° 6/2022 (dirigido al Servicio Nacional de Protección Especializada). Por lo anterior, el proceso de seguimiento contempló los 2 Oficios que tuvieron respuesta, así como lo observado y levantado en la visita de seguimiento realizada al Cread Arrullo.

Respecto de cada recomendación o solicitud se indica, a continuación, el medio de seguimiento realizado, y los niveles de cumplimiento y observaciones para cada una de estas, divididos según destinatario.

Niveles de cumplimiento:	
Cumplido	■
Parcialmente cumplido	■
No cumplido	■
No hubo respuesta	■
No aplica	

A la Residencia:

Nudo crítico:	
Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia	
Recomendación	Incorporar, con urgencia, cierres de seguridad en todas las escaleras de la Residencia, tapar los enchufes que estén al

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



	alcance de niñas y niños y arreglar todos los imperfectos relacionados con la red eléctrica y cableado, así como cualquier otro elemento de riesgo para las niñas y niños.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que las observaciones fueron resueltas y que los enchufes, instalación eléctrica y cableado se encontraban fuera del alcance de los niños y niñas, y que el cableado estaba canalizado por cajas destinadas para ello. Sobre la incorporación de cierres de seguridad en escaleras, se comprometió a solicitar presupuesto a la Dirección Regional del Servicio para compra de este elemento.</p> <p>No obstante, en la visita de seguimiento, se pudo constatar que las observaciones no habían sido resueltas, puesto que continuaba habiendo enchufes y cableado eléctrico expuesto y a la altura de los niños y niñas, no todos los radiadores estaban cubiertos y la escalera aún no contaba con cierre de seguridad.</p>	

Nudo crítico:	
Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia	
Recomendación	Arreglar o reemplazar, con urgencia, el lavaplatos y todos los refrigerados que se encontraban en mal estado.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que habían arreglado y cambiado el lavaplatos, y que se solicitó presupuesto a la Dirección Regional del Servicio para la compra de un nuevo refrigerador, que permitiera reemplazar el que estaba fuera de funcionamiento.</p> <p>En la visita de seguimiento se observó que tanto el lavaplatos como los refrigeradores se encontraban funcionando correctamente.</p>	

Nudo crítico:	
Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia	

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



Recomendación	Reemplazar, al mediano plazo, las cunas metálicas por cunas de un material más seguro y adecuado para las niñas y niños lactantes.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que solicitó presupuesto a la Dirección Regional del Servicio para la compra de nuevas cunas.</p> <p>No obstante, en la visita de seguimiento, se observaron las mismas cunas de fierro que estaban al momento de la primera visita.</p>	

Nudo crítico:	
Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia	
Recomendación	Reemplazar, al mediano plazo, las camas de una plaza por camas de transición, que están especialmente diseñadas para niñas y niños en etapa preescolar.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que solicitó presupuesto a la Dirección Regional del Servicio para la compra de camas.</p> <p>No obstante, en la visita de seguimiento se observaron las mismas camas de una plaza que estaban al momento de la primera visita.</p>	

Nudo crítico:	
Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia, por parte del Servicio de Protección Especializada	
Solicitud	Informar, con urgencia, si existen ámbitos en los cuáles se mantenga, a la fecha, una falta o reducción de presupuesto estable -asignado y disponible- para la adquisición y suficiente abastecimiento de los insumos que requiere la Residencia para su adecuado funcionamiento. De ser el

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



	caso, informar las medidas que se han tomado para subsanar esta problemática.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que, a la fecha, se habían subsanado todos los déficits presupuestarios que se dieron con el traspaso de SENAME al Servicio de Protección Especializada.</p> <p>En la visita de seguimiento se corroboró que las problemáticas inicialmente detectadas fueron subsanadas durante los primeros meses de funcionamiento del Servicio de Protección Especializada, lo cual fue respaldado, a su vez, mediante verificadores entregados en contexto de las reuniones de coordinación intersectorial generadas a propósito de la primera visita.</p>	

Nudo crítico:	
Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia, por parte del Servicio de Protección Especializada	
Recomendación	Generar, con urgencia, instancias de comunicación formales y periódicas entre el equipo directivo y todo el personal de la Residencia, para mantenerles debidamente informados(as) sobre el funcionamiento de la Residencia, en los distintos ámbitos que sean de relevancia para su quehacer diario y sus condiciones laborales.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que existían instancias formales de comunicación entre el equipo directivo y funcionarios(as), por medio de asambleas y diarios murales, donde se entregaba periódicamente toda la información relevante.</p> <p>En la visita de seguimiento se profundizó en lo informado, y se añadió que mantienen consejo técnico (semanalmente) para la revisión de casos; realizan reuniones de nivel (trimestralmente) en las que participa el equipo técnico, todas las educadoras de trato directo</p>	

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



y psicólogos de los niños y niñas; y realizan asambleas regulares que se repiten en 3 o 4 instancias para que todos los turnos puedan asistir.

Nudo crítico:	
Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva	
Recomendación	Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de las niñas y niños, de los(as) cuidadores(as) significativos(as), de las familias y de cualquier otra figura relevante para ellas y ellos. Se sugiere que cada niña y niño cuente con una pizarra de corcho (u otra alternativa) junto a su cuna o cama, que contenga su nombre, fotos, dibujos, entre otros elementos personales y significativos; que cada niña y niño cuente con un espacio privado para almacenar sus cosas; decorar los distintos espacios de la Residencia de acuerdo a sus gustos e intereses; entre otras acciones.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que se acogieron las sugerencias y se desarrollarían a la brevedad. Además, se procedería a la instalación de pizarras de corcho, lo que sería solicitado para compra a la Dirección Regional del Servicio, e instalado lo antes posible.</p> <p>En la visita de seguimiento, si bien se observó que no fueron incorporadas las pizarras de corcho, si se vieron avances y mejoras en la personalización de los espacios, con mayor decoración, dibujos, objetos personales, entre otros elementos.</p>	

Nudo crítico:	
Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva	
Recomendación	Promover y facilitar, en el corto plazo y de manera permanente, que las niñas y niños conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas

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



	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.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que esto se estaba trabajando con las familias para que pudieran entregar mayores elementos personales a los niños y niñas, tanto al ingreso como durante su estadía, los que serían guardados en espacios personales que estaban buscando implementar.</p> <p>En la visita de seguimiento, no se pudo observar la materialización de lo anterior. A su vez, se informó que, a diferencia de SENAME, el Servicio no cuenta hasta al momento con Libros de Vida, por lo cual, en el caso de ingresos recientes que no contaban con este libro, se les crearía una carpeta individual con el mismo propósito. También se informó que se les hizo un regalo a todos los niños y niñas de la Residencia, que consistió en un osito de peluche, de modo cada uno tuviera un objeto personal.</p>	

Nudo crítico:	
Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva	
Recomendación	Fortalecer y promover, en el corto plazo, la activa y permanente participación y toma de decisiones de las niñas y niños en distintos aspectos de su vida en la Residencia, permitiéndoles tomar la mayor cantidad de elecciones posibles en sus rutinas diarias, por ejemplo, en cuanto a su vestuario, juguetes, implementos de higiene personal, actividades, entre otros.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■

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



La Residencia informó, mediante Oficio, que se continuarían aplicando las encuestas a niños y niñas mayores, para obtener su opinión sobre algunos aspectos a mejorar o instaurar. Esta se realiza cada 3 meses.

En la visita de seguimiento, se informó que, junto a las encuestas, se está evaluando cómo abordar este aspecto en los planes de intervención individual de cada niño y niña y que aún no cuentan con otros métodos formales de participación.

Nudo crítico	
Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva	
Recomendación	Incorporar, en el corto plazo, herramientas y canales como, por ejemplo, los libros y los buzones de sugerencias y reclamos (u otros con fines similares), adaptados al rango etario y etapas del desarrollo de las niñas y niños de la Residencia, como alternativas permanentes a la que puedan acceder para expresar sus intereses e inquietudes.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
<p>La Residencia no respondió a esta recomendación, mediante Oficio.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó respecto de los mismos mecanismos existentes al momento de la primera visita, a saber, que hay un libro de reclamos que utilizan principalmente las familias, y que con los niños y niñas existe la encuesta de preferencias cada 3 meses, que es de temas básicos como alimentación y paseos. No obstante, no existen otros medios o canales, formales, permanentes y seguros, para levantar sugerencias y/o reclamos de los niños y niñas, en línea de lo recomendado</p>	

Nudo crítico:	
Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación	Dar a conocer, al corto plazo, a las niñas y niños que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellas y ellos, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de

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



	seguridad que registran aspectos de su imagen, intimidad y vida privada.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que la instalación de las cámaras fue planificada y realizada conforme a los protocolos que tenía SENAME en su momento y que el equipo de monitoreo se encuentra en la oficina del Director, pero no se observa constantemente, sino, más bien, de manera excepcional. Primero, de forma preventiva, para lo cual se extraen imágenes al azar y se revisan con las educadoras de trato directo para trabajar aspectos del cuidado diario. Segundo, para dilucidar situaciones de maltrato frente a una revelación o denuncia. Los niños y niñas más grandes saben que hay cámaras.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que en una oportunidad se comunicó formalmente a los niños y niñas respecto de la existencia de cámaras. El director invitó a los niños y niñas del nivel preescolar II a su oficina y les mostró los monitores. Respecto a la existencia de un protocolo que regule el uso de las cámaras, se indicó que el Servicio de Protección Especializada aún no cuenta con un documento de este tipo. En una oportunidad les dijeron que estaban trabajando en su construcción, pero aún no ha sido socializado.</p>	

Nudo crítico:	
Limitada aplicación de un enfoque intercultural	
Recomendación	Incorporar, al corto plazo, elementos de la cultura familiar y de origen de todas las niñas y niños a sus cuidados y rutinas diarias, incluyendo palabras, objetos, vestimenta, música, costumbres, alimentos, entre otros. Lo anterior, especialmente y de manera reforzada, cuando pertenezcan a pueblos originarios y cuando sean migrantes o provengan de una familia que sea migrante.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	

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



La Residencia informó, mediante Oficio, que dentro de los modelos de intervención de los Cread se considera el enfoque intercultural, sobre todo aplicado al reconocimiento y validación de las particularidades territoriales y familiares de cada niño y niña.

No obstante, en la visita de seguimiento, se informó que a dicho momento no estaba siendo necesario realizar adecuaciones de ningún tipo, puesto que todos los niños y niñas compartían la misma cultura. Ante la consulta sobre los niños y niñas de origen extranjero o con familia de origen extranjero, se indicó que tenían 4 niños y niñas de familias extranjeras, pero que, como ellos habían nacido en Chile, se les consideraba chilenos y por ende no se requería trabajar elementos de interculturalidad. Con lo anterior, se corrobora que lo recomendado no estaría siendo abordado por la residencia.

Nudo crítico:	
Larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y escasa oferta especializada	
Solicitud	Informar, al corto plazo, respecto de las acciones y medidas que se han implementado y que se implementaran, de acuerdo a lo conversado y gestionado con el Servicio, para dar respuesta a la situación de las niñas y niños que presentan discapacidad y que se encuentran en completo abandono familiar y/o que son mayores de 6 años.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que este es un nudo crítico transversal que observan hace tiempo, desde que existía SENAME hasta la actualidad. En la Residencia tienen varios niños y niñas con discapacidad que han intentado derivar a residencias especializadas y de acuerdo a su edad (ya que exceden el rango etario del Cread). No obstante, siempre reciben la misma respuesta, y que es que no hay cupo. En la misma línea, se indicó que los colaboradores del Servicio no quieren tener este modelo residencial, por lo que se requiere un trabajo por parte del Estado y del Servicio para cambiar esa realidad y lograr una cobertura adecuada.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que este sigue siendo un nudo crítico puesto que aún no hay opciones disponibles para este grupo de niños y niñas, tanto por falta de cupos como</p>	

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



por negación de las residencias para recibir a los niños, quienes señalan que no cuentan con las condiciones para cuidarlos, debido a sus requerimientos de salud asociados como la ausencia de figuras para trabajar el posterior egreso de los niños y niñas. A la fecha de la visita, la Residencia contaba con 7 niños y niñas con discapacidad, de los cuales 2 son mayores al rango etario, con edades que llegan a los 13 años, pese a que por lineamiento técnico solo acogen hasta los 5 años 12 meses y 29 días.

Nudo crítico: Disminución significativa en la dotación de personal	
Recomendación	Elaborar, con urgencia, un plan de contingencia para retomar y reparar, en lo que corresponda, todos los procesos de intervención psicosocial y de salud que se hayan visto retrasados o interrumpidos, de acuerdo a los planes de intervención individual de las niñas y niños.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia no respondió a esta recomendación, mediante Oficio.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que esto se retomó con relativa normalidad, no obstante, aún falta cubrir el cargo de un(a) psicólogo(a) por parte del Servicio, y que se hace necesario dada la alta cantidad de niños y niñas vigentes en la Residencia, que corresponde a 49. Lo anterior impacta en los procesos de intervención individual y familiar.</p>	

Nudo crítico: Disminución significativa en la dotación de personal	
Recomendación	Regularizar, con urgencia, los turnos de trabajo del personal de la Residencia, especialmente de los(as) educadores(as) de trato directo, resguardado su bienestar físico y psicológico, a medida que se incorpore más personal y se cubran los cargos restantes.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■

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



Observaciones
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que primero debían esperar que el Servicio de Protección cubriera los cargos vacantes, para luego poder regularizar el sistema de turnos del personal.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que, si bien aún continuaban con varios cargos vacantes, hace algunos meses habían logrado regularizar los turnos, los que volvieron a ser en formato de “cuarto turno” (en el caso de educadores de trato directo y personal de salud). Solamente portería permanece con turnos de 24 horas. No obstante, los funcionarios(as) levantaron que, pese a que contaban nuevamente con el sistema de cuarto turno, este se no siempre era efectivo, puesto que el día correspondiente a “libre”, muchas veces debían realizar reemplazos internos para cubrir a personal con licencia médica o cargos vacantes.</p>

Nudo crítico: Falta de cuidado de equipos	
Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de cuidado de equipos, de manera periódica y permanente en el tiempo y dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que antes de la pandemia se consideraba dentro de las orientaciones técnicas del proyecto la realización de 3 instancias anuales. No obstante, ello se suspendió con la pandemia y en ese periodo, como Residencia, generaron algunas estrategias internas para el bienestar del personal, como la generación de algunas actividades recreativas, regalos al personal, música durante la jornada, entre otros. Para el 2022, proyectaban retomar las instancias formales de cuidado de equipos, sin embargo, debían esperar los lineamientos del Servicio de Protección Especializada al respecto. En la visita de seguimiento, se informó que, a la fecha, contaban con una sola jornada de cuidado de equipos</p>	

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



proyectada para el año 2023, a cargo de un profesional externo, no obstante, no tienen una planificación anual que incorpore otras instancias. Considerando todo lo anterior, no se da cumplimiento en los términos de la recomendación efectuada.

Nudo crítico:	
Ausencia de formación continua para el personal de la Residencia	
Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo practicantes, e incorporando la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas, tanto internos como externos a la Residencia. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que antes de la pandemia se realizaban normalmente entre 3 a 4 capacitaciones al año, donde Sename contrataba a un externo y capacitaba a personas de residencias de toda la región. Sin embargo, este tipo de instancias se suspendieron con la pandemia. A la fecha, solo habían tenido una capacitación online referente al manejo del Covid-19 y estaban a la espera de una planificación por parte del Servicio de Protección Especializada.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que se han generado más capacitaciones, mediante las transferencias técnicas que realiza el Servicio, así como instancias que ha realizado la ACHS y Contraloría. Respecto a las capacitaciones, se indicó que la mayoría no son para todo el personal, sino que hay cupos limitados que se distribuyen por región o por Residencia, y que han sido principalmente dirigidas a equipos directivo y técnicos.</p>	

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



Nudo crítico:	
Orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos	
Solicitud	Realizar, en el mediano plazo y de manera sistemática, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia -incluyendo practicantes-, para la socialización y capacitación respecto a las orientaciones técnicas y protocolos de actuación de este modelo residencial.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 29/2022 de Cread Arrullo • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>La Residencia informó, mediante Oficio, que el Servicio no ha entregado las nuevas orientaciones técnicas, pero que en su momento Sename elaboró y envió la “Nota Técnica N° 4/2021, para Cread Lactantes y Preescolares”, la que entrega lineamientos a los Cread de esta modalidad, para transitar hacia el nuevo modelo de cuidado familiar en primera infancia. Esto se socializaría con todo el personal entre marzo y abril del año 2022.</p> <p>En la visita de seguimiento, se informó que, a la fecha, solo habían tenido una reunión, que fue, en su momento, con Sename, en la cual les presentaron la referida Nota Técnica, pero que desde entonces no han tenido instancias similares por parte del Servicio de Protección Especializada ni realizadas por la propia Residencia.</p>	

Nudo crítico:	
Limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas	
Recomendación	Generar, en el corto plazo, un régimen de visitas adaptado a las características y necesidades de cada niña y niño, y a la evolución de la pandemia, que contemple la mayor apertura y flexibilidad posible para fomentar, siempre que no exista impedimento justificado para ello, la comunicación e interacción constante con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera de la Residencia. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos, y tomando los debidos resguardos sanitarios.

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



Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
La Residencia no respondió a esta recomendación, mediante Oficio, y no se pudo observar mediante la visita de seguimiento.	

Nudo crítico:	
Limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas	
Recomendación	Mejorar, en el corto plazo, el espacio destinado a la sala de visitas, de modo que cuente con las condiciones ambientales y de equipamiento necesarias de acuerdo a su propósito. Ello implica, entre otras cosas, que sea un espacio bien mantenido, que esté limpio, ordenado, con buena iluminación y ventilación, que sea cómodo y acogedor, y que disponga de diversos materiales para la generación de actividades lúdicas.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
La Residencia no respondió a esta recomendación, mediante Oficio.	
En la visita de Seguimiento se observó que la sala continuaba en las mismas condiciones que las observadas en la primera visita. Se pudo observar a una adolescente madre, proveniente de otra residencia, haciendo uso de dicha sala para pasar tiempo con su hijo y alimentarlo, por lo que cobra especial relevancia que esta cuente con las modificaciones necesarias para ser un espacio acogedor, agradable y adecuadamente equipado, para permitir el encuentro e interacción entre las familias y figuras significativas con los niños y las niñas.	

Nudo crítico:	
Limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas	
Recomendación	Permitir, con urgencia, que, frente a situaciones de demanda espontánea de niños, niñas y adolescentes externos a la

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



	Residencia, ellos y ellas puedan tener contacto presencial con sus hermanos(as) que permanezcan en esta.
Órgano destinatario	Residencia
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
La Residencia no respondió a esta recomendación, mediante Oficio, y no se pudo observar mediante la visita de seguimiento.	

Al Servicio Regional de Protección Especializada:

Nudo crítico: Transversal	
Recomendación	Generar una reunión interinstitucional con la dirección regional del Servicio, el Director de la Residencia Cread Arrullo, la Jueza Visitante del Tribunal de Familia de Concepción, la Directora (S) del Programa Mi Abogado Región Biobío y la Oficial de Protección de UNICEF en Chile.
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 1078/2021 de la Defensoría de la Niñez • Mesa
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>Si bien no se obtuvo respuesta formal al Oficio de la Defensoría de la Niñez, el Servicio de Protección Especializada si participó de la reunión interinstitucional, junto a los demás actores convocados. Posteriormente, se realizaron reuniones mensuales de seguimiento, entre noviembre del 2021 y julio del 2022.</p> <p>Si bien hubo avances en algunos de los objetivos, el ámbito de contratación de personal no se resolvió durante los meses 8 meses que se realizaron las reuniones mensuales de seguimiento, por lo cual la Defensoría de la Niñez solicitó al Seremi del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, mediante Oficio N° 698/2022, de fecha 1 de agosto de 2022, que se continuara el seguimiento de este y otros nudos críticos y compromisos pendientes en la Comisión de Protección Regional de Biobío.</p>	

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



Nudo crítico:	
Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia	
Solicitud	Informar, con urgencia, las medias que se han implementado a la fecha para asegurar la asignación y disponibilidad de presupuesto estable a la Residencia, para la adquisición y suficiente abastecimiento de los insumos que requiere para su adecuado funcionamiento.
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N°13 del Servicio de Protección Especializada Región Biobío • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
El Servicio informó, mediante Oficio, que, desde el 01 de octubre (fecha de inicio de su funcionamiento), comenzaron a trabajar con un presupuesto centralizado, el que se va asignando en la medida en que se solicita por parte de las distintas Direcciones Regionales. Al respecto, y atendiendo el inicio de la implementación del Servicio, el presupuesto inicial se concretó con fecha 11 de noviembre de 2021, fecha desde la cual se comenzó el reabastecimiento de la Residencia. En el Oficio referido, se adjuntaron detalles de las compras realizadas en el ámbito de alimentación, medicamentos, vestuario y otros insumos.	

Nudo crítico:	
Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia	
Recomendación	Fortalecer, con urgencia, las instancias de supervisión técnica del Servicio con la Residencia, de modo que cualquier problemática existente, especialmente aquellas tan graves como estas, sean oportuna y efectivamente solucionadas
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N°13 del Servicio de Protección Especializada Región Biobío • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
El Servicio informó, mediante Oficio, que se tomarían las siguientes acciones para fortalecer las instancias de supervisión: asignación de dos supervisores técnicos para la Residencia; realización de supervisiones técnicas con frecuencia quincenal; coordinaciones permanentes	

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



con director, Jefa Técnica y personal; participación de supervisora técnica en todas las reuniones de análisis de casos convocadas por la Dirección Nacional; asesorías mensuales de análisis de caso por parte de la unidad de asistencia técnica regional, con participación de la supervisora técnica; reuniones de análisis de casos con la unidad de adopción regional.

En la visita de seguimiento, se pudo constatar que dichas acciones se habían estado llevando a cabo, según lo informado.

Nudo crítico:	
Larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y la escasa oferta especializada	
Recomendación	Despejar y generar, con urgencia, alternativas de cuidado de tipo familiar, y de no ser esto posible, de tipo residencial, priorizando mantenerlos bajo el cuidado de las personas que han sido significativas para las niñas y los niños de la Residencia Cread Arrullo que presentan discapacidad y que se encuentran en completo abandono familiar y/o que son mayores de 6 años. Ello se debe gestionar, en conjunto con la Residencia, mediante la supervisora técnica del Servicio.
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N°13 del Servicio de Protección Especializada Región Biobío • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>El Servicio informó, mediante Oficio, que la Jefa del Departamento de Servicios y Prestaciones se encontraba efectuando gestiones para despejar vacantes para los niños y niñas afectado. Esto, con su contraparte del mismo cargo del Servicio de la Región de Ñuble.</p> <p>No obstante, en visita de seguimiento se pudo observar que aún no había cupos asignados para los niños y niñas mayores de 06 años, en particular, aún había 2 que se mantenían en la Residencia, pese a ser mayores al rango etario del proyecto.</p>	

Nudo crítico:
Disminución significativa en la dotación de personal

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



Solicitud	Informar, con urgencia, la dotación de personal actual de la Residencia, señalando cuántos(as) trabajadores(as) se han incorporado desde la visita, en qué fecha, y en qué cargos, y cuál es su jornada laboral y calidad contractual.
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N°13 del Servicio de Protección Especializada Región Biobío • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
<p>El Servicio informó, mediante Oficio, que con el traspaso desde SENAME al Servicio de Protección, efectivamente se produjeron importantes movimientos de personal, lo que implicó el retiro y la no continuidad de servicios de un número significativo de trabajadores de la Residencia, en total, alrededor de 32 funcionarios(as) que cumplían distintas labores. De lo anterior, cabe destacar que 14 eran educadores(as) de trato directo; 4 coordinadores(as); 4 manipuladores(as) de alimento y 2 psicólogos(as).</p> <p>En relación a lo anterior, y a la fecha del Oficio, se señaló que existían 15 cargos con autorización presupuestaria y con proyección de ingreso al centro con fecha 22 de noviembre y 06 de diciembre de 2021, según el siguiente detalle: 6 educadores(as) de trato directo, 1 trabajador(a) social, 2 psicólogos(as), 1 kinesiólogo(a), 2 manipuladores(as) de alimento, 1 auxiliar de lavandería y 2 auxiliares de portería.</p> <p>Respecto a completar las 3 duplas psicosociales de la Residencia, el compromiso regional era contratar el cargo de psicólogo(a) pendiente para antes del 31 de diciembre de 2021. En cuanto al cargo de trabajador(a) social de la misma dupla, se informó que la trabajadora contratada de encontraba con licencia médica prolongada, y que se solicitó en dos ocasiones proveer un reemplazo, lo cual no había sido efectivo a la fecha.</p> <p>En el referido Oficio, se adjuntó detalle de la calidad contractual y jornada laboral de los(as) profesionales contratados a dicho momento.</p>	

Nudo crítico:	
Disminución significativa en la dotación de personal	
Solicitud	Informar, con urgencia, y en razón del punto anterior, cuántos cargos aún no están cubiertos, ya sea en términos de reemplazos por licencias médicas vigentes o de manera definitiva y enviar un plan que indique cuándo dicho

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



	personal se incorporará. Respecto de lo anterior, informar sobre la segunda contratación que se habría autorizado con fecha 15 de diciembre del año en curso.
Órgano destinatario	Servicio de Protección Especializada Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N°13 del Servicio de Protección Especializada Región Biobío • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
El Servicio informó, mediante Oficio, que, aún faltaban cubrir los siguientes cargos: 1 jefe(a) administrativo(a), 4 coordinadores(as), 8 educadores(as) de trato directo, 1 manipulador(a) de alimentos, 1 auxiliar de lavandería, 2 auxiliares de portería, 1 chofer. Estos, a la fecha, no contaban aún con autorización presupuestaria y, por ende, no se había iniciado proceso de contratación. No obstante, no se indicó proyección para la cobertura de todos estos cargos.	

Al Servicio Nacional de Protección Especializada:

Nudo crítico:	
Graves problemas de gestión y asignación de presupuesto a la Residencia	
Recomendación	Revisar, con urgencia, mediante la supervisión técnica que realiza el Servicio y de otros(as) profesionales y unidades que corresponda, la situación nacional de asignación y disponibilidad de recursos materiales, económicos y humanos y de abastecimiento de todas las residencias de administración directa del Servicio. De acuerdo a ello, informar respecto del panorama nacional y cualquier medida implementada o a implementar en función de lo detectado.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico:

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



Limitaciones para la plena vinculación con las familias y figuras significativas	
Recomendación	Revisar, con urgencia, el sistema de cuidado alternativo del país, en cuanto a las modalidades residenciales existentes, y generar, en base a ello, transformaciones y mejoras que permitan y favorezcan, en todo caso, que los grupos de hermanos(as) se mantengan juntos cuando sean ingresados a residencias de protección, ya sean de administración directa del Servicio o delegada en organismos colaboradores acreditados.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia	
Recomendación	Incluir, con urgencia, en las orientaciones técnicas y bases de licitación de las modalidades residenciales para lactantes y preescolares, características mínimas obligatorias que deben tener los inmuebles que se utilizarán como residencias, para que sean seguras, inclusivas y adecuadas a la población en etapa de primera infancia. Esto incluye, necesariamente, metraje acorde a las plazas, un solo piso o, en su defecto, ascensor o adecuación similar, medidas de seguridad, entre otros aspectos.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación	Generar, socializar e implementar, con urgencia, un protocolo transversal respecto al uso cámaras de seguridad en las residencias del país -cualquiera sea su modalidad y

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



	<p>sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de considerando la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de esta medida y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas, especialmente a la privacidad; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones, de qué manera y los conocimientos y capacitaciones que deben tener sobre la grabación y el uso de datos personales con fines proteccionales; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños, niñas, adolescentes, familias, personal y cualquier visita externa sobre su grabación; y que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones. El contenido de este protocolo debe estar en estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
<p>No se recibió respuesta a la recomendación.</p> <p>Cabe señalar que esta recomendación se ha realizado múltiples veces al Servicio de Protección Especializada. Solo en una de estas ocasiones, el Servicio señaló, mediante Oficio N° 226/2022, de fecha 06 de abril de 2022, que el protocolo estaba haciendo elaborado y en proceso de validación, para luego ser formalizado por la autoridad nacional del Servicio de Protección Especializada, mediante resolución exenta. Este funcionaría inicialmente para residencias de administración directa y luego para residencias de organismos colaboradores</p>	

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



acreditados. No obstante, a la fecha, tal protocolo no existe, lo que ha sido corroborado en las sucesivas visitas de la Defensoría de la Niñez, en las cuales todas las residencias, independiente del tipo de administración, han afirmado no conocer ni tener acceso a este documento.

Nudo crítico: Limitada aplicación de un enfoque intercultural	
Recomendación	Generar, al mediano plazo, un protocolo transversal para las residencias del país -cualquiera sea su modalidad y sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, para asegurar y fomentar la diversidad e inclusión en los cuidados, rutinas y planes de intervención de todos los niños, niñas y adolescentes.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y la escasa oferta especializada	
Recomendación	Generar, al mediano plazo, mayor oferta de cuidado alternativo especializada para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y profunda, aumentando la cobertura territorial a nivel nacional.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Larga permanencia de las niñas y niños, especialmente con discapacidad, en el sistema residencial y la escasa oferta especializada	
Recomendación	Generar, al mediano plazo, alternativas de atención y cuidado especializado, para que niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y profunda puedan permanecer

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



	junto a sus hermanos(as) bajo el mismo cuidado, evitando la separación del grupo familiar.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Disminución significativa en la dotación de personal	
Recomendación N° 1	Ejecutar, con urgencia, las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan para cubrir, a la mayor brevedad, la totalidad de los cargos que quedaron desocupados a raíz del traspaso de Servicios.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Disminución significativa en la dotación de personal	
Recomendación	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.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Falta de cuidado de equipos	
Recomendación	Incluir, al corto plazo, dentro de las orientaciones técnicas de todos los modelos residenciales del país -sean de

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



	administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, la generación de un programa de cuidado de equipos que cumpla con las siguientes características: asistencia obligatoria y realización dentro del horario laboral; realización periódica; dirigido a todo el personal de la residencia, incluyendo su participación activa en la definición del programa (contenido y modalidad) de acuerdo con los diversos perfiles, funciones y necesidades; calendarización semestral o anual: impartido o guiado por profesionales especializados en la temáticas abordadas, tanto internos como externos a la residencia; con foco en el fortalecimiento y generación de factores de protección y disminución y erradicación de factores de riesgo para el estrés y desgaste laboral.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

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

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



	vital y desarrollo integral y con contenidos específicos de acuerdo a la población objetivo de la residencia.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos	
Recomendación	Realizar, con urgencia, la revisión exhaustiva, actualización y mejora de las orientaciones técnicas para las residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos	
Recomendación	Realizar, con urgencia, la revisión exhaustiva, actualización y mejora de los protocolos de actualización para las residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados, garantizando que sean protocolos específicos para dicho rango etario, conforme a sus particularidades. Esto incluye, específicamente, elaborar un protocolo para la participación activa, efectiva y permanente de los niños y niñas en la primera infancia.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica

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



Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Nudo crítico: Orientaciones técnicas desactualizadas y ausencia de protocolos de actuación específicos	
Recomendación	Remitir, al corto plazo, la actualización de las orientaciones técnicas y protocolos para residencias destinadas al acogimiento de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como de organismos colaboradores acreditados (de acuerdo a los dos puntos anteriores), incluyendo las orientaciones técnicas y protocolos que regirán el nuevo modelo de residencia familiar para lactantes y preescolares. Lo anterior, para la revisión, observación y retroalimentación por parte de esta Defensoría de la Niñez.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada
Tipo de seguimiento	No aplica
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

Al Programa Mi Abogado Región Biobío:

Nudo crítico: Ausencia de representación jurídica de algunas niñas y niños	
Recomendación	Previa solicitud al Tribunal de Familia correspondiente, poner a disposición a un(a) curador(a) del Programa Mi Abogado a todas las niñas y niños de la Residencia Arrullo que aún no cuenten con uno(a).
Órgano destinatario	Programa Mi Abogado Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	

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



No obstante, al momento de la visita de seguimiento, todos los niños y niñas contaban con un curador(a).

Nudo crítico:	
Ausencia de representación jurídica de algunas niñas y niños	
Recomendación	Instruir a todos(as) los(a) curadores(a) que tengan la representación de niñas y niños de la Residencia Arrullo, que realicen visitas presenciales y mantengan contacto frecuente, a lo menos mensual, con ellas y ellos.
Órgano destinatario	Programa Mi Abogado Región Biobío
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de Seguimiento
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se recibió respuesta a la recomendación.	
No obstante, al momento de la visita de seguimiento, la Residencia informó que todos los niños y niñas contaban con visitas frecuentes y presenciales de sus curadores(as).	

Balance General:

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza la evaluación de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes remitidas, según destinatario.

	Cumplido ■	Parcialmente cumplido ■	No cumplido ■	No hubo respuesta ■	No aplica
Residencia	5	4	9	2	0
Servicio Regional de Protección Especializada	4	1	1	0	0
Servicio Nacional de	0	0	0	14	0

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



Protección Especializada					
Programa Mi Abogado Regional	0	0	0	2	0

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i. **Habilitación piezas individuales para dos niñas mayores al rango etario de la Residencia**

Al momento de la visita de seguimiento, había 2 niñas mayores al rango etario del modelo residencial, a quienes se le había habilitado una pieza individual para cada una, atendiendo su edad y etapa del desarrollo, de modo de promover su privacidad y autonomía progresiva. Si bien ambas niñas participaban de las rutinas diarias de la Residencia con los demás niños y niñas, mantenían su pieza individual, las cuales se observaron, además, bien equipadas y personalizadas por cada una de ellas.

11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Respecto a los nudos críticos identificados a propósito de la primera visita a la Residencia, que se expusieron anteriormente, es relevante indicar que **existen algunos que aún no han sido subsanados/subsanados totalmente, y respecto de los cuales se realizaron recomendaciones que no fueron acogidas o que fueron parcialmente acogidas**. Por tanto, en primer lugar, **se insta a los respectivos destinatarios de dichas recomendaciones a su cumplimiento total**, siempre que corresponda.

En segundo lugar, a continuación, se da cuenta de **nuevos nudos críticos** identificados en el proceso de seguimiento, incluyendo la visita de seguimiento, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de las niñas y niños.

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

i. Insuficiente dotación de personal por cargos vacantes

Desde el traspaso desde Sename al actual Servicio de Protección Especializada, que ocurrió en septiembre del año 2021, el Cread Arrullo ha tenido graves problemas de dotación de personal, con un alto número de cargos vacantes, situación que afecta directamente a los/as trabajadores/as, generando mayor carga de trabajo por necesidad de tomar turnos adicionales y generar reemplazos internos, y por ende desgaste y estrés, así como en los niños y niñas, quienes no cuentan con cantidad suficiente de personal para sus procesos de cuidado diario y/o atención especializada.

Cabe señalar que, entre noviembre de 2021 y julio de 2022, la Defensoría de la Niñez generó una instancia intersectorial de trabajo para abordar esta y otras problemáticas, en la cual el Servicio de Protección Especializada comprometió la contratación de todo el personal faltante. No obstante, esto aún no ha ocurrido. **A la fecha de la visita, permanecían los siguientes cargos vacantes:**

- 1 psicólogo/a
- 2 coordinadores/as de turno
- 1 auxiliar de aseo
- 1 portero
- 1 chofer

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



A su vez, existían constantes licencias médicas, algunas por tiempos prolongados, y que afectaban principalmente al cargo de educadores/as de trato directo. Por este motivo, otros educadores/as de la Residencia debían ocupar su día “libre” del sistema de cuarto turno, para realizar reemplazos internos, generando excesiva sobrecarga y desgaste en el equipo.

Más aún, la cantidad de educadores/as de trato directo era insuficiente para el óptimo cuidado diario de los niños y niñas, especialmente de algunas salas, como la de recién nacidos y la de niños y niñas con discapacidad y necesidades complejas de salud. En estas, funcionaban cotidianamente con 2 educadores/as, no dando abasto, considerando las necesidades especializadas y alta dependencia de ambos grupos.

Si bien el Servicio de Protección Especializada dispuso de una “red” de profesionales disponibles para realizar reemplazos, esto es para cualquier residencia de administración directa de la región de Biobío, y corresponde a personal que no cuenta, necesariamente, con formación en primera infancia o en discapacidad y necesidades especiales de salud. Por ende, también se levanta desde el Cread Arrullo que, dichos reemplazos, llegan sin la preparación necesaria para el cuidado y atención de los niños y las niñas en esta etapa del desarrollo y con estas características.

Por lo anterior, se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- **Cubrir, con urgencia, todos los cargos que se encuentran vacantes en el Cread Arrullo. A saber: 1 psicólogo/a, 2 coordinadores/as de turno, 1 auxiliar de aseo, 1 portero, 1 chofer.**
- **Generar, con urgencia, procesos de inducción y acompañamiento a cualquier persona que se encuentre realizando reemplazos en el Cread Arrullo, respecto de los cuidados y atenciones que requieren los niños y niñas en esta etapa del desarrollo y, especialmente, quienes presentan alguna discapacidad y/o necesidad especial de salud.**
- **Incorporar, al mediano plazo, un cuidador/a de trato directo adicional para la sala de recién nacidos y otro/a para la sala de necesidades especiales.**

ii. Ausencia de “Libros de Vida”

Desde que comenzó el funcionamiento del Servicio de Protección Especializada, no se han creado “Libros de Vida” para las residencias de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como delegada. Por ende, algunas han funcionado con algunos libros que quedaron del

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



entonces Sename, pero otras no han podido iniciar este trabajo con nuevos ingresos de niños y niñas. Cabe destacar lo fundamental que resulta la utilización de los “Libros de Vida”, para los procesos de intervención de los niños y niñas, siendo esta una herramienta central para trabajar en torno a sus historias de vida, memoria, vinculación con familias y figuras significativas, y paso por el sistema residencial.

Junto a lo anterior, se observó un uso inadecuado de algunos de los Libros de Vida existentes, puesto que se llenaban por un profesional sólo previo al egreso del niño o niña, en vez que trabajar en este durante toda la estadía del niño o niña, con su participación y la de su familia y otras figuras significativas, tanto internas como externas a la Residencia.

Por lo anterior, se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- **Crear y entregar, con urgencia, los nuevos “Libros de Vida” para las residencias de protección de administración directa y delegada que acojan a niños y niñas en la primera y segunda infancia.**
- **Capacitar, con urgencia, a todos los funcionarios/as de las residencias de lactantes y preescolares, tanto de administración directa como delegada, respecto al correcto uso de los “Libros de Vida”, como una herramienta central en los procesos de intervención durante toda la estadía del niño y niña en la residencia, con su participación directa, siempre que sea posible, y con la participación de sus familias y figuras significativas.**

iii. Ausencia de información respecto al proceso de transformación del modelo residencial para niños y niñas en la primera y segunda infancia

Pese a las múltiples recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez en esta materia, continúa primando la ausencia de información clara y precisa respecto al proceso de transformación del modelo de cuidado alternativo para la primera y segunda infancia, incluyendo la desinstitucionalización de niños y niñas de 0 a 3 años y la reconversión de residencias masivas de tipo Cread a residencias de tipo familiar para la segunda infancia.

A los 3 Cread de lactantes y preescolares existentes en Chile, no se les ha informado de manera oportuna cómo se realizará el proceso para la desinstitucionalización de los niños y niñas de 0 a 3 años y para proveer oferta residencial de tipo familiar para niños y niñas de 4 en adelante. Esto también ha ocurrido respecto a las residencias de administración delegada.

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



A su vez, preocupa especialmente a esta Defensoría de la Niñez lo que ocurrirá con niños y niñas de 0 a 3 años que no cuenten con familias de acogida disponible para su cuidado y que no puedan estar en las nuevas residencias familiares para segunda infancia, por su edad; grupos de hermanos con niños y niñas de 0 a 3 años que no puedan estar con la misma familia de acogida; niños y niñas de 4 a 9 años con discapacidad y/o necesidades de salud complejas, que no cuenten con familias de acogida disponible para su cuidado, y que no puedan estar en las nuevas residencias familiares para segunda infancia, por su situación de alta dependencia y requerimientos de salud altamente especializados; niños y niñas sobre los 9 que tengan discapacidad y necesidades de salud complejas y que no puedan estar en residencias de modalidad especializada (RDS), por ausencia de oferta en la región respectiva.

Si bien la desinstitucionalización de la primera infancia es un compromiso del Estado de Chile, así como lo es la creación de alternativas de cuidado residencial de tipo familiar para quienes deban estar, excepcional y transitoriamente, en esta situación, es importante recordar que son las políticas, planes y programas dirigidos a la niñez los que deben ser pertinentes a su realidad y situación particular, y no esperar que los niños y niñas sean los que adapten a estos, a costa de su integridad y bienestar. En este sentido, se requiere de una prolija planificación y conducción de los procesos de desinstitucionalización y de transformación del sistema de cuidado alternativo dirigido a este grupo; una implementación gradual, acompañada de estrategias potentes para favorecer el cambio cultural y el aumento de familias de acogidas (especialmente para ciertos grupos de niños y niñas); la generación de alternativas residenciales especializadas para este grupo en caso de que no existan familias de acogida disponibles, en función de su interés superior; y la oportuna y adecuada información y participación de todos los actores involucrados.

Por lo anterior, se solicita, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- **Dar respuesta, con urgencia, al Oficio N° 695, de fecha 07 de julio de 2023, enviado por la Defensoría de la Niñez y dirigido al Servicio Nacional de Protección Especializada, con toda la información allí solicitada.**
- **Indicar, con urgencia, cuál es la actual oferta residencial para lactantes y preescolares y para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda existente en la región de Biobío, así como proyectada, en caso de que exista algún proceso de apertura de proyectos residenciales en curso.**



- Indicar, con urgencia, en cuántas residencias familiares de segunda infancia y programas de familia de acogida adosados se convertirá el actual Cread Arrullo, y la cantidad de plazas de cada uno de estos proyectos.

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A propósito de las diversas problemáticas detectadas en relación al proceso de desinstitucionalización de la primera infancia y la reconversión residencial de los Cread para lactantes y preescolares, es que la Defensoría de la Niñez envió el Oficio N° 695, de fecha 07 de julio de 2023, al Servicio Nacional de Protección Especializada. En este, se entregó información respecto a los nudos observados en la materia y se solicitó información respecto de:

- El plan nacional de desinstitucionalización de la primera infancia en cuidado alternativo residencial, alusivo al cierre de las residencias de lactantes y preescolares de OCAS, la reconversión de los cread de lactantes y preescolares de AADD y la apertura de programas de familias de acogida.
- La socialización del referido plan con todos los actores involucrados.
- Las orientaciones técnicas para las nuevas residencias familiares de segunda infancia.
- El abordaje de situaciones que afectan a grupos mayormente vulnerables de niños y niñas en la primera infancia.

Cabe hacer presente que la Defensoría de la Niñez ya había solicitado al Servicio parte de esta información, en al menos dos ocasiones (mediante Oficios y mediante reuniones interinstitucionales), pero **no se había obtenido obtenida respuesta**. Al mencionado Oficio, de fecha 07 de julio de 2023, **tampoco se ha obtenido respuesta**.

Junto a lo anterior, la Defensoría de la Niñez había informado, recomendado y solicitado información a la Subsecretaría de la Niñez, mediante Oficio N° 1165, de fecha 16 de diciembre de 2021, respecto del plan nacional de desinstitucionalización de la primera infancia, **al cual no se obtuvo respuesta**. Por ello, con fecha 17 de julio de 2023, se envió el Oficio N° 717/2023, informando nuevamente de los nudos críticos observados en la materia y solicitando, en particular, lo siguiente:

- Observar y hacer seguimiento al plan nacional de desinstitucionalización de la primera infancia, en cuidado alternativo residencial, alusivo al cierre de las residencias de lactantes y preescolares de OCAS, la reconversión de los CREAD de lactantes y preescolares de AADD y la apertura de programas de familias de acogida, así como al actuar del Servicio de Protección Especializada en estas materias.

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



No obstante, a la fecha, **no se ha obtenido respuesta al Oficio ni a la referida solicitud.**

SSV

Fecha de elaboración del informe: agosto, 2023