



OFICIO N° 229/2020

ANT.: Visita realizada a Hogar Infantil Cruz Roja, comuna de Bulnes, con fecha 10 de marzo de 2020.

MAT.: Informa y solicita lo que indica.

SANTIAGO, 25 de marzo de 2020.

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SRA. SUSANA TONDA MITRI
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, me permito informarle, y solicitar su intervención a la máxima brevedad posible, en relación a determinar el término del convenio con la Residencia “RPM-PER Hogar Infantil Cruz Roja”, ubicada en calle Bianchi N°90, comuna de Bulnes, Región de Ñuble, perteneciente a la Cruz Roja Chilena, debido a las graves vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes, antecedentes recabados en visita en terreno, realizada por nuestra institución con fecha 10 de marzo de 2020.

Para dar contexto a esta petición, es preciso dar cuenta que la ejecución de la visita, y elaboración de este documento, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4° de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, que señala que esta institución podrá:

“f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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”.

La Defensoría de la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la Residencia ubicada en la comuna de Bulnes, con fecha 10 de marzo de 2020, a las 15.30 horas aproximadamente. Durante la visita señalada, se pudo detectar nudos críticos que existen en la institución, los que revisten de la mayor gravedad para los niños, niñas y adolescentes que residen en dicho establecimiento.

La visita realizada, que tuvo una duración de tres horas aproximadamente, y que se llevó a cabo conforme al Protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, el que se encuentra en concordancia con el artículo 4° de la Ley N°21.067, contempló la entrevista a la Jefa Técnico del Hogar Infantil Cruz Roja, Sra. Claudia Hernández y de la Directora de la misma, Sra. Nancy Ulloa



Recabarren, quien se incorpora ya avanzada la entrevista, pues se encontraba fuera de la Residencia al momento de iniciarse esta.

Por otra parte, se realizan entrevistas a niños, niñas y adolescentes que se encuentran presentes en la Residencia, informándoseles que pueden, si lo desean, acceder a conversar con una de las profesionales, psicóloga, en el marco de confidencialidad y privacidad que dicha conversación requiere, contando para ello con sus asentimientos informados, teniendo en cuenta e informándoles que, en la eventualidad de conocer alguna situación que los afecte y que revista el carácter de delito, se informará de ello a la autoridad competente.

Dentro de las graves vulneraciones constatadas, tanto desde la información que se desprende de las entrevistas a niños, niñas y adolescentes, como de la información proporcionada por la Directora y Jefa Técnica de la institución, además de la observación realizada por el equipo en la visita en terreno, se detallan las siguientes:

1. Falta de dedicación exclusiva, incompatibilidad con su rol laboral, y falta de competencias requeridas para el cargo de Directora.

La Dirección de la Residencia es asumida por la Sra. Nancy Ulloa Recabarren, voluntaria ad honorem perteneciente a la Cruz Roja, institución que no provee de un Reglamento o Protocolo que regule sus atribuciones, las que se encuentran establecidas en las Orientaciones Técnicas de SENAME¹ pero que, sin embargo, en la práctica no alcanzan siquiera el estándar mínimo exigible, a esto se suma su falta de disponibilidad durante la jornada hábil, debido a que se desempeña laboralmente en Escuela Eduardo Frei, de la misma comuna, como coordinadora de convivencia, cargo para el que se encuentra contratada a jornada completa. **El cargo en la Escuela y la Dirección de la Residencia serían incompatibles**, siendo este el Establecimiento donde asisten niños, niñas y adolescentes de la Residencia, ejerciendo un doble rol, que en más de una oportunidad ha generado problemas asociados al abuso de autoridad de la Sra. Ulloa, quien carece de las competencias técnicas y habilidades blandas necesarias para asumir dichas funciones. En ausencia de la Directora en la Residencia, es la Jefa Técnica quien debe asumir este rol, desarrollando sus funciones sin lineamientos claros y con la consecuente sobrecarga, lo cual esta última manifiesta, abiertamente en entrevista, y que, por consiguiente, va en desmedro de la calidad de la intervención y desresponsabilización respecto de las graves falencias presentadas en la Residencia.

2. Inexistencia, desactualización y desconocimiento de los Protocolos de la Residencia y deficiencia de los registros.

Respecto a los protocolos, se pudo constatar que, en primer lugar, existe un desconocimiento, respecto de lo que técnicamente es un protocolo, no distinguiendo entre esto y una normativa, además, no existen algunos de ellos, de especial trascendencia para el funcionamiento de la Residencia, como son el protocolo de voluntarios (especialmente importante, considerando que la Institución Cruz Roja es en gran medida de carácter voluntario), protocolo de abordaje en casos de abuso sexual, entre otros. En este sentido, y en relación a la elaboración de protocolos, es importante considerar que, para la internalización e incorporación en las prácticas de trabajo en las residencias, **es necesario que cada equipo los analice en reuniones técnicas y puedan efectuar los ajustes e instalación de los procedimientos requeridos, a fin de facilitar y optimizar el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus características (edad, sexo, interculturalidad, otras)**. Conjuntamente, se debe garantizar la participación de la población atendida en la aplicación de estos instrumentos, propiciando e integrando sus opiniones en los diversos procesos².

También es importante señalar que existen registros deficientes, en ámbitos de suma importancia, como es el caso de las visitas de familiares y de los curadores ad litem, en que no se mantiene en detalle el listado de los curadores correspondientes a cada niño, niña y adolescente,

¹ Orientaciones Técnicas Línea de acción centros residenciales, modalidad residencias de protección para mayores (RPM) Departamento de protección y restitución de derechos, SENAME, marzo 2019, Pags. 57, 58 y 59.

² Protocolos de actuación para residencias de protección de la red colaboradora de SENAME. Departamento de Protección y Restitución de derechos Servicio Nacional De Menores, abril 2016.

lo que ha llevado a errores como visitas de parte de abogados que no se encuentran registrados, con la exposición indebida que para los niños, niñas y adolescentes involucra.

3. Inadecuado abordaje de situaciones de crisis al interior de la Residencia, en lo que se refiere a los desajustes emocionales presentados por los niños niñas y adolescentes.

Uno de los protocolos elaborados por la Residencia, es el denominado “*Protocolo de actuación en situaciones de crisis y/o conflicto*” el que, sin embargo, es aplicado de manera inadecuada y arbitraria, vulnerando los derechos de los niños, niñas y adolescentes, **desarrollándose acciones desmedidas frente a conflictos entre pares, recurriendo a la actuación de la fuerza pública frecuentemente**, pese a que el protocolo considera la coordinación con Carabineros como medida excepcional ante un posible “*retiro forzado de algún niño, niña o adolescente*”, lo que estaría dando cuenta de un uso abusivo de parte de las autoridades de la Residencia respecto de la presencia de Carabineros, lo que implica muchas veces el uso de la fuerza o, según se constata en diversas entrevistas, su utilización como una forma de amedrentamiento, mediante la presencia de estos en el lugar, ante la incapacidad de los adultos que intervienen frente a este tipo de situaciones, **no existiendo acciones respetuosas de manejo ante conflictos**, lo que requiere de una formación en competencias y habilidades blandas que permitan efectuar un adecuado contacto afectivo, contención emocional, búsqueda de soluciones alternativas, entre otras acciones que permiten reducir la tensión al momento de una crisis, todo lo cual se constituye en, además de una grave vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes, un serio incumplimiento a la Normativa del Ministerio de Salud que regula esta materia.³ Asimismo, **no se contemplan acciones preventivas ni reparatorias ante los conflictos, existiendo una rápida escalada de éstos**, facilitada por el mal manejo del equipo, en especial de parte de la Directora quien es, de acuerdo al Protocolo, “la responsable de asumir el control en la toma de decisiones”.

3. Malos tratos por parte del personal de la Residencia.

Frente a situaciones de desajustes conductuales, conflictos entre pares o con algún miembro del equipo, se constata la existencia de malos tratos, como el trato estigmatizante y el uso de castigos, así como la privación de derechos, según se da cuenta por los niños, niñas y adolescentes en entrevistas realizadas a ellos. frente a estas situaciones se les somete a castigos que condicionan permisos, salidas, paseos y visitas familiares. Al mismo tiempo, en entrevista con parte del equipo de la Residencia, se constata el trato peyorativo hacia algunos niños, niñas y adolescentes, haciendo alusión a condiciones que estos presentan y calificándolas desde lo personal. En este sentido, se hace referencia, de manera despectiva, a la existencia de “trastornos siquiátricos”, conductas “hipersexualizadas” y otras condiciones propias de niños, niñas y adolescentes que han presentado una temprana y sistemática vulneración de sus derechos y que se constituyen en consecuencias de los mismos. Lo anterior llama la atención, considerando que este tipo de Residencias (RPM-PER), deben estar preparadas desde lo técnico y humano para abordar en forma integral la intervención de situaciones de alta complejidad, infringiendo con esto la norma Técnica de Ministerio de Salud⁴ y los lineamientos técnicos del funcionamiento de los PER⁵, donde se señala “*La intervención del programa está dirigida a los niños, niñas y adolescentes, entre 0 a 17 años 11 meses y 29 días, en situaciones de alta complejidad, que se encuentran en Centros Residenciales de Protección sin programa adosado.*”. Esto, además, da cuenta de la débil preparación de quienes intervienen con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, en especial su Directora y Jefa Técnica.

Asimismo, se considera de la mayor gravedad que ambas desconocen el tipo de proyecto que lideran, señalando que este corresponde a un RPM, sin embargo, al solicitar información al Tribunal de Familia de Bulnes, se nos confirma que corresponde a un RPM-PER, lo que implica la atención de un perfil más complejo, que niegan como parte de la oferta. En consecuencia, cabe la duda respecto de las prestaciones otorgadas y la utilización de los recursos que son

⁴ Norma Técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños niñas y adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial del MINSAL, Abril 2019.

⁵ Bases técnicas línea programas programa de protección especializado de intervención residencial, DEPRODE SENAME, octubre 2013.



transferidos a la institución para el funcionamiento del PER adjudicado mediante licitación y que estaría vigente hasta el 2021, según lo aportado por el Tribunal de Familia de Bulnes y respaldado mediante correo electrónico, de fecha 18 de marzo de 2020.

4. Inexistencia de programa de capacitación y formación continua y acorde a las necesidades de la Residencia con enfoque de derechos.

Cabe señalar que **no existe un programa de capacitación acorde a las necesidades presentadas por los niños, niñas y adolescentes**. En relación con lo anterior, se reconoce en las entrevistas a las profesionales ya mencionadas, **la ausencia absoluta de herramientas técnicas, en relación al cuidado, trato, intervención integral con enfoque de derechos, desconociendo incluso las necesidades acorde al perfil de los niños, niñas y adolescentes**, lo que conlleva una intervención no planificada, reactiva, sin fundamento técnico, metodológico, incapacidad para comprender el rol del equipo interventor, asimismo, **una potestad absoluta por parte de la Dirección del Hogar Infantil Cruz Roja, pese a que esta ni siquiera cuenta con permanencia en el lugar, desconociendo la realidad cotidiana del mismo y con ellos las necesidades de los niños, niñas y adolescentes**, contribuyendo a generar más aversión de parte de ellos y ellas frente a la autoridad.

Los temas mínimos a considerar, dentro de un programa de capacitación, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas de los RPM⁶, son los siguientes:

- Actualización y perfeccionamiento para profesionales
- Buen trato y socio educación
- Desarrollo infantil y adolescente.
- Apego y parentalidad centrada en los recursos.
- Intervención en crisis.
- Educación sexual.

Ninguno de estos temas se reconoce como integrado por el equipo al momento de la entrevista.

5. Deficientes condiciones de infraestructura y equipamiento, higiene y mantención.

Si bien existe una infraestructura antigua, se reconoce que esta ha sido recientemente reparada, sin embargo, las **condiciones relacionadas con el resguardo y seguridad para los niños, niñas y adolescentes que habitan en ella, son deficientes**. Al momento de revisar los espacios interiores y patio, se visualiza la existencia de vidrios rotos, los que se encuentran dispersos por el suelo, esto conlleva un riesgo para quienes habitan el lugar, especialmente los más pequeños, que se ven deambulando por los distintos espacios. Además, existen solo unos pocos juegos en el exterior, y en muy malas condiciones, lo que implica ausencia de un espacio seguro y acogedor para actividades recreativas y de descanso, vulnerando el derecho de esparcimiento y juego, que es fundamental especialmente en aquellos que han presentado vulneraciones de derechos, que se encuentran privados de su entorno familiar y con las tensiones permanentes producto de los conflictos al interior de la Residencia.

Teniendo en consideración la relevancia que para la vida de los niños, niñas y adolescentes, que residen en el RPM-PER Hogar Infantil Cruz Roja, tienen las graves falencias detectadas en la reciente visita realizada por el equipo de la Defensoría de los Derechos de la Niñez, constatándose la recurrencia de graves vulneraciones de derechos, además, dados los antecedentes que también han sido informados por otros organismos en el período que va desde el año 2017 a la fecha, entre ellos en el contexto de visitas realizadas por su Servicio, a través de supervisiones técnicas; Tribunales de Familia, Letras y Garantía de Bulnes; denuncias respaldadas por Curadores ad litem del programa Mi Abogado de Chillán; PPF Padre Diocles Miranda de la comuna de Quirihue; dupla psicosocial de la escuela de Bulnes; PRM ADRA Yungay; denuncias

⁶ Orientaciones Técnicas Línea de acción centros residenciales, modalidad residencias de protección para mayores (RPM) Departamento de protección y restitución de derechos, SENAME, marzo 2019.



realizadas por los propios niños, niñas y adolescentes, algunas de manera directa y otras a través de sus familias, varias de ellas vigentes en las causas, (RUC [REDACTED] - [REDACTED]; RUC [REDACTED] que dicen relación con situaciones de malos tratos de personal de la Residencia hacia niños, niñas y adolescentes del establecimiento, y teniendo en cuenta además los sumarios administrativos ordenados por su institución, en contra de funcionarios/as, de la Residencia, en relación a los mismos casos, **los que han carecido de cualquier tipo de sanción o estrategia de trabajo que aborde dichas dificultades en beneficio de los niños niñas y adolescentes involucrados y, ante la nula respuesta de las solicitudes que SENAME Regional ha remitido a la Filial Central de la Cruz Roja, respecto de un plan de mejora, es que se solicita y recomienda a Ud. que, a la máxima brevedad, resuelva, como única medida posible para velar por la efectiva restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido sistemáticamente vulnerados por el Estado, en consideración a lo previsto en el artículo 37 de la Ley N° 20.032, poner término anticipado al convenio con la OCA RPM-PER Hogar Infantil Cruz Roja, de la comuna de Bulnes, Región de Ñuble, ejecutando todas las acciones que, velando por el resguardo efectivo del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que allí residan, les asegure vivir en un lugar y bajo la atención e intervención de profesionales idóneos/as que cumplan con las exigencias técnicas que restituyan sus derechos e impidan que se reproduzcan los maltratos que, hasta la fecha, han debido sufrir.**

Finalmente, se solicita contar con la respuesta de lo solicitado, incluyendo información precisa y detallada sobre la planificación de las acciones que, velando por el interés superior de todos los niños, niñas y adolescentes de esta residencia, les asegurará su debida atención e intervención, con sus familias de origen, familias extensas, familias de acogida o, de no ser posible aquello a su respecto, en otro establecimiento y bajo el cuidado de otros profesionales, dentro del **plazo de 10 días** contados desde la recepción del presente Oficio, vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl para evitar la entrega de correspondencia presencial considerando la grave crisis sanitaria que enfrenta el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
ABOGADA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

RQM/MJL

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larrain Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sra. Carolina Tapia Navarrete, Directora Regional SENAME Ñuble
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez