



INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DE VISITA

Nombre del establecimiento:	CREAD Belén
Fecha de la primera visita:	03 y 04 de agosto de 2022
Fecha de la visita de seguimiento:	27 de noviembre de 2023
Tipo de seguimiento:	<input checked="" type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Vía Oficio

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	4
6.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	5
7.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	6
8.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
9.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES	7
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	28
11.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	28
12.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	29
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	29

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



1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas¹.

Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez cuenta con el “**Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado**” (en adelante “Mecanismo de monitoreo” o “Mecanismo”). Este corresponde a un sistema permanente e integral para conocer y monitorear las condiciones de vida, cuidado y atención de la niñez y adolescencia en esta situación, y ejecutar las acciones correspondientes para su protección, bienestar integral y efectivización de derechos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte de la residencia CREAD Belén, ubicada en la comuna y ciudad de Temuco, 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 nuevas fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados en el proceso de seguimiento y, en razón de estos últimos, las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para abordarlos y subsanarlos.

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

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

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



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 superior².

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

“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”.

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes³; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos⁴; requerir antecedentes e informes y hacer seguimiento a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes⁵; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad⁶; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia⁷.

² Ley N° 21.067, artículo 2.

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

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

⁵ Ley N° 21.067, artículo 4, letras e) e i).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁷ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	CTD Belén
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
Modalidad de intervención:	CTL - Centro de Tránsito y Distribución para Lactantes y Preescolares
Población destinataria:	Niños y niñas de 4 a 8 años
Director(a):	Pamela Arevalo Catalán

4. ANTECEDENTES

En el mes de agosto de 2022 se realizó una primera visita planificada y presencial a la Residencia CREAD Belén. En aquella oportunidad, la visita se realizó en dos días consecutivos de acuerdo a la metodología del Mecanismo para la observación y seguimiento de las condiciones de vida de lactantes y preescolares. Al momento de la visita, había 19 niños y niñas vigentes en la residencia, separados por rango de edad en 3 casas: semillita (0 a 1 año), rayito de sol (1 a 2 años) y cuncunita (3 a 7 años). A propósito de lo observado, se emitieron recomendaciones a la residencia y al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia “Mejor Niñez” en relación a nudos vinculados a las dimensiones de seguridad; equipamiento e infraestructura; jurídica; psicológica y social; inclusión y equipo humano

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Luego de la primera visita, no se recibió respuesta de los oficios enviados a la residencia y al Servicio de Protección Especializada. Por lo anterior, se determinó realizar el seguimiento de la situación de la Residencia y de las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de esta, mediante la realización de una visita planificada presencial en el mes de noviembre de 2023.

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

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 dicho proceso finalizaría en julio de 2023, a la fecha de confección del presente oficio los 3 CREAD de lactantes y preescolares siguen en funcionamiento.

La Defensoría de la Niñez ha realizado un especial seguimiento a este proceso de reconversión. Respecto del CREAD Belén, y de acuerdo al Plan de reconversión de la Unidad de implementación de la oferta de administraciones directas del Departamento de Gestión Territorial del Servicio Mejor Niñez y sus avances a **julio de 2023**, se tomó conocimiento de los siguientes antecedentes, relevantes para el proceso de seguimiento:

- **Sujetos de atención:** el Cread Belén mantiene a 20 niños y niñas vigentes, respecto de quienes desde las áreas técnicas se realiza constantemente el análisis de su situación considerando el bien superior, para realizar las derivaciones y acciones que favorezcan la restitución del derecho a vivir en familia
- **Equipo:** Dentro de los ámbitos de acción del proceso de reconversión, en la actualidad, se lidera desde la División de Personas de la Dirección Nacional del Servicio, la aplicación del protocolo de homologación, el cual se encuentra en la etapa del levantamiento de intereses de los funcionarios de dicho espacio residencial, para concluirlo en los presentes días.
- **Lactantes, niños y niñas que requieren cuidados médicos de alta especialización:** El Cread Belén no presenta casos de lactantes, niños y niñas que requieren cuidados médicos de alta especialización. Este es un factor que, junto a la baja cobertura del centro, está propiciando que el proceso de reconversión avance más favorablemente que los otros dos Cread existentes en la región Metropolitana y del Biobío
- **Habilitación del nuevo Espacio residencial y habilitación de Oficinas de FAE Reconversión:** Con relación con el espacio para la Residencia Familiar de Segunda Infancia, se encuentra definida su ubicación, el proyecto se encuentra en fase de inicio de obras y no requiere autorización presupuestaria desde la DIPRES, por tratarse de un inmueble en cesión de Bienes Nacionales. Con respecto a la ubicación del proyecto FAE de administración directa, éste se ubicará en el mismo cuadrante, para lo que se requiere realizar la respectiva habilitación de infraestructura.”

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

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



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

La Visita de Seguimiento fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Javiera Schweitzer, Abogada Sede Central
Profesional 2:	Sofía Stutzin, Psicóloga Sede Central
Profesional 3:	Viviana Torres, Trabajadora Social Sede Araucanía
Profesional externo:	No aplica

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita de seguimiento tuvo lugar el 27 de noviembre de 2023 y se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar los cambios realizados en términos de infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños y niñas presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad a la directora de la Residencia.

Respecto al espacio físico, es menester mencionar que se constató que la residencia se encontraba instalada en un espacio transitorio desde el 31 de octubre de 2023, mientras se habilitaba las dependencias de la residencia para segunda infancia que tomaría su lugar, previéndose un retorno a este inmueble en el mes de marzo de 2024. El espacio transitorio correspondía a un inmueble usado previamente como hostel y que había sido acondicionado por la Dirección Regional de Mejor Niñez para los efectos de servir de residencia. Sobre los criterios utilizados para seleccionar este lugar, se informó que se consideró la capacidad/espacio del recinto, su ubicación, la disponibilidad de redes comunitarias, accesibilidad y cumplimiento de normativa técnica.

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



Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta, los que fueron recepcionados con fecha 08 de enero de 2024.

Cabe indicar que, al momento de la visita de seguimiento, había 13 niños y niñas vigentes en la Residencia, de los cuales 4 estaban presentes en el establecimiento, correspondiendo a 3 lactantes y 1 niño, este último se encontraba en tratamiento médico por enfermedad respiratoria (neumonía). El resto de los niños y niñas se encontraban dando un paseo en el Parque Estadio de la ciudad de Temuco.

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita a la Residencia, 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 los niños y niñas.

Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes Oficios:

- Oficio N° 1232/2022, de fecha 28 de diciembre de 2022 dirigido al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Oficio N° 1233/2022, de fecha 28 de diciembre de 2022, dirigido a CREAD Belén

Cabe señalar que **no se obtuvo respuesta a los Oficios.**

Respecto de cada recomendación o solicitud se indica a continuación el medio de seguimiento realizado a la fecha, 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	

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



A la Residencia:

I. Transversal

Nudo crítico: Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de Servicios y al proceso de tránsito de modelo residencial	
Recomendación / Solicitud	Generar, al corto plazo, instancias de conversación y reflexión con todo el personal del Centro, respecto al proceso nacional de desinstitucionalización de la primera infancia y de reconversión de centros masivos a residencias familiares, y particularmente de la situación de Cread Belén. Esto, con el objeto de brindar espacios de escucha, canalización de dudas y preocupaciones, y participación del personal en todos los aspectos del proceso en que sea posible.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
En visita de seguimiento, se informó que se cuenta con una hoja de ruta del proceso de reconversión, lo que ha facilitado el proceso y el manejo de incertidumbre del equipo, asimismo, se indicó que se concluyó el proceso de homologación de cargos y se confirmó el equipo de profesionales, quienes serán también la dotación de la residencia de segunda infancia y FAE de administración directa. Respecto a este equipo profesional, han existido instancias de sensibilización, escucha y formación respecto al proceso de reconversión, considerando una malla base que comprende la ley de garantías, trauma complejo y tránsito a nuevo segmento etario de atención. Adicionalmente, se contó con una instancia de coaching de conformación de equipos con la intención de afianzar las bases para realizar el tránsito de manera idónea.	

II. Dimensiones Seguridad y Equipamiento e Infraestructura

Nudo crítico: Ausencia de mecanismos formales para la presentación de reclamos y denuncias por parte de los niños y niñas
--

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



Recomendación / Solicitud	Implementar, al mediano plazo, uno o más buzones, adaptados a la edad y características de los niños y niñas, para la presentación de reclamos y denuncias.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
No existe buzón. Se informa que existió un plan piloto pero que no se implementó.	

Nudo crítico: Ausencia de mecanismos formales para la presentación de reclamos y denuncias por parte de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Implementar, al mediano plazo, otras estrategias complementarias para la presentación de reclamos y denuncias de niños y niñas que, por su edad y características, no puedan utilizar el referido buzón
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>Se informó que se propician espacios de participación incluyendo la co-construcción de planes de intervención de acuerdo a intereses, lo que implica un trabajo personalizado con cada niño y niña. Este proceso participativo sería liderado por la terapeuta ocupacional junto con las educadoras. Se hizo hincapié en que el equipo cuenta con preparación técnica especializada lo que facilita la aplicación de estándares de forma correcta. En ese sentido, se recoge sus intereses en dos líneas: 1) habilidades de cada niño así como focalizarlas/organizarlas (identificadas o bien exploradas) y 2) intereses (manifestados, explorados).</p> <p>Si bien esta información da cuenta de un proceso de participación de niños y niñas que es sin duda valorado positivamente, no se da cuenta de información pertinente a la recomendación realizada sobre otros mecanismos y/o estrategias sobre presentación de reclamos y denuncias por parte de niñas y niños que no puedan usar el buzón.</p>	

Nudo crítico: Falta de protocolos	
Recomendación / Solicitud	Elaborar, al corto plazo, un protocolo de participación de niños y niñas en la primera infancia, promoviendo su incidencia y toma de decisión en los distintos ámbitos de su cuidado, atención y rutina diaria en el Centro, de acuerdo a su etapa del desarrollo y necesidades individuales. A su vez,

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



	debe entregar indicaciones para su operacionalización por parte de los equipos.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se informó por la dirección de la residencia que sí se cuenta con el protocolo de participación indicado, señalando que es parte de las bases de la Ley de Garantías. Se pone como ejemplo de su implementación en caso de un niño de nacionalidad ecuatoriana, quien manifestó no querer ver nunca más a su familia, lo que fue trabajado en conjunto con el programa Mi Abogado de acuerdo a dicho protocolo.	

Nudo crítico: Falta de protocolos	
Recomendación / Solicitud	Elaborar, al corto plazo, un protocolo de actuación ante vulneraciones de derechos, que considere dentro de las distintas etapas, acciones y procesos, las particularidades de la primera infancia y de las distintas etapas del desarrollo y necesidades individuales de los niños y niñas. En lo anterior, se debe incluir aspectos tales como resguardos en la toma de conocimiento y levantamiento de información, contención, información y retroalimentación al niño y niña, comunicación con las familias y figuras significativas, entre otros, conforme a la normativa existente. A su vez, debe entregar indicaciones para su operacionalización por parte de los equipos.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se informó que se cuenta con un único protocolo de procedimientos en el que el protocolo de actuación frente a vulneraciones de derechos está incluido. Este es un documento de uso interno, revisado con las mesas técnicas y que tiene pertinencia específica para cada centro. Sin embargo, cabe destacar que se tomó conocimiento a través de información levantada con profesionales de la residencia que, si bien efectivamente existía este protocolo, no estaba suficientemente socializado y que no existía uno que cubriera manejo de crisis/situaciones críticas.	

Nudo crítico:

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



Inadecuada infraestructura y equipamiento del Centro	
Recomendación / Solicitud	Adquirir, al corto plazo, juguetes diversos, estimulantes y seguros para los niños y niñas, de acuerdo a las distintas edades y etapas de desarrollo. Es fundamental que estén dispuestos de manera accesible a los niños y niñas, para promover su libre elección y uso.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
La dirección de la residencia informa que se cuenta con muchos juguetes de distintos tipos y para una amplia gama de edades, y que, pese a que algunos de ellos quedaron en resguardo durante el periodo transitorio de instalación de la residencia de segunda infancia, se procuró que cada niño y niña tenga su espacio y juguetes propios. Además, se indica que existen juguetes/juegos que son de uso colectivo dispuestos en las áreas comunes, lo que fue posible corroborar durante el recorrido por las instalaciones.	

Nudo crítico: Inadecuada infraestructura y equipamiento del Centro	
Recomendación / Solicitud	Generar, al corto plazo, espacios en el jardín que sean acogedores, estimulantes y seguros, para distintas edades y etapas del desarrollo, que les permita jugar y explorar en el exterior, en las distintas estaciones del año.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Al momento de la visita, se informó que se generó un proyecto de espacios exteriores de última generación para la nueva residencia, la que contaría con quincho, piscina, pérgola, entre otros. Este documento fue efectivamente remitido por la dirección, constatándose lo informado, por lo que queda verificar su ejecución efectiva a futuro.	

Nudo crítico: Inadecuada infraestructura y equipamiento del Centro	
Recomendación / Solicitud	Adquirir, al mediano plazo, la autorización de la SEREMI de salud para el funcionamiento de la enfermería, realizando los ajustes que para ello se requieran, incluyendo contar con agua caliente en dicho espacio.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento

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



Nivel de cumplimiento	No aplica
Observaciones	
Si bien en el espacio transitorio en el que se encontraba la residencia al momento de la visita contaba con una habitación habilitada como “sala de intervenciones” y que tenía por objeto permitir algunas atenciones menores, no corresponde a una enfermería propiamente tal y tratándose de instalaciones no definitivas no cabe solicitar esta acreditación. Además, cabe indicar que el modelo nuevo no contempla enfermería o alguna figura similar.	

III. Jurídica

Nudo crítico:	
Incumplimiento del deber de información a los curadores ad litem de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Informar, con urgencia, a los curadores ad litem de los niños y niñas, toda vez que ocurra alguna situación de relevancia que les afecte, especialmente hechos críticos y/o eventualmente constitutivos de vulneraciones de derechos y/o delitos. A su vez, debe quedar constancia de lo anterior en los respectivos registros únicos de casos, y otros instrumentos que corresponda
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se indicó que frente a situaciones críticas contaban con flujos formales e informales. En ese contexto, se explica que el primer paso es el contacto inmediato por correo electrónico y/o teléfono con el curador correspondiente. Si se trata de circular N° 154, lo que implica una denuncia por hechos que pueden constituir delitos, se copia al curador correspondiente en los oficios y la tramitación del protocolo. Adicionalmente se indicó que se intenta generar, en cada caso, estrategias conjuntas con el equipo de programa Mi Abogado respecto en relación al seguimiento que debe realizarse.	

IV. Psicológica y Social

Nudo crítico:	
Falta de participación de los niños y niñas en sus planes de intervención individual	
Recomendación / Solicitud	Incorporar, al corto plazo, la participación permanente e incidente de los niños y niñas en sus planes de intervención individual, conforme a su etapa del desarrollo y necesidades individuales

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



Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se indicó previamente, en contexto de otro nudo crítico, que la residencia cuenta con un proceso afianzado de co-construcción de los planes de intervención a cargo de las terapeutas ocupacionales y las educadoras.	

Nudo crítico: Obstáculos para la conservación de la historia y desarrollo de la identidad de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Asegurar, con urgencia, que todos los niños y niñas que se encuentren en el centro tengan su propio Libro de Vida, que este se trabaje periódicamente con ellos y ellas, sus familias y figuras significativas y personal del Centro -incluyendo a sus cuidadores(as) de trato directo-, que se mantenga actualizado y completo. A su vez, se debe asegurar que este esté en el Centro, a disposición de los niños y niñas y de sus figuras significativas y de cuidado.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se verificó durante la visita que todos los niños y niñas contaban con libro de vida, los que eran trabajados de forma transversal durante su permanencia. Su llenado estaba a cargo de las educadoras, terapeutas ocupacionales y las duplas psicosociales.	

Nudo crítico: Obstáculos para la conservación de la historia y desarrollo de la identidad de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios del Centro, con la participación de los niños y niñas, sus familias y figuras significativas y del personal. Se sugiere que cada niño y niña cuente con una pizarra de corcho (u otra alternativa) junto a su cuna o cama, que contenga su nombre, fotos, dibujos, entre otros elementos personales; decorar los distintos espacios del Centro de acuerdo a sus gustos e intereses; entre otras acciones.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento

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



Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En contexto del inmueble transitorio en el que se encontraban, los niños/as pudieron escoger sus dormitorios, los que habían sido personalizando por ellos mismos con sus nombres, carteles, fotografías, entre otras cosas.</p> <p>Sin embargo, los espacios comunes no contaban con personalización de ningún tipo y tampoco habían sido intervenidas de alguna manera por los niños/as en esa línea.</p>	

<p>Nudo crítico: Obstáculos para la conservación de la historia y desarrollo de la identidad de los niños y niñas</p>	
Recomendación / Solicitud	Promover y facilitar, en el corto plazo, que las niñas y niños conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a las niñas y niños este tipo de pertenencias, en su ingreso a la residencia y a lo largo de toda su estadía, y que quede registro de ello en sus Libros de Vida.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>Se dio cuenta de que no existe una promoción o facilitación consistente en esta materia. La directora indicó que conservación de pertenencias de valor emocional dependía de cada caso en particular, de acuerdo a su proceso. Al momento de la visita, ningún niño o niña se encontraba en acercamiento familiar y que en ese marco no se realizaba, sin perjuicio de que en los casos con permisos especiales y en proceso de adopción, se indicó que no existía problema en que se hiciera, en tanto eran procesos de tránsito que lo facilitaba.</p>	

<p>Nudo crítico: Insuficiente estimulación integral de los niños y niñas de la “Casa Semillita”</p>	
Recomendación / Solicitud	Incorporar, al corto plazo, instancias dentro de la rutina diaria de los niños y niñas de la Casa Semillita, para que puedan cambiar de ambiente y pasar tiempo en otros espacios del Centro, incluyendo el jardín, siempre que su estado de salud lo permita y no existan contraindicaciones para ello.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No aplica

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



Observaciones	
En el espacio transitorio no existe diferenciación o agrupación de niños y niñas por casas de acuerdo a su edad. Todos transitan por espacios comunes y no están separados como solían estar en las instalaciones del CREAD.	

Nudo crítico: Insuficiente estimulación integral de los niños y niñas de la “Casa Semillita”	
Recomendación / Solicitud	Implementar, al corto plazo, distintos espacios dentro del Centro que estén especialmente destinados y equipados para que los lactantes puedan descansar, de manera tranquila, así como disfrutar de ambientes estimulantes.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
En el contexto de la instalación transitoria de la residencia en un lugar distinto de las instalaciones del CREAD, cabe indicar que, si bien no cuentan con un espacio específico adicional a sus dormitorios para el descanso, se habilitaron los espacios comunes con elementos y juguetes de estimulación para lactantes.	

Nudo crítico: Insuficiente promoción y facilitación del vínculo con familias y figuras significativas de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Actualizar y modificar, al corto plazo, el Protocolo de Visitas, en lo pertinente, conforme a las disposiciones sanitarias relativas a la pandemia de Covid-19 y el actual escenario de apertura en el país. En la misma línea, el referido protocolo debe contemplar la mayor apertura y flexibilidad posible para fomentar, siempre que no exista impedimento justificado para ello y tomando los debidos resguardos sanitarios, la comunicación e interacción constante de los niños y niñas con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera del centro. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	

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



Se relevó durante la entrevista con la dirección que en lo relativo a la apertura y flexibilidad de las visitas depende del caso a caso. Las visitas se construyen conjuntamente con la familia de acuerdo a su disponibilidad, sin embargo, el trabajo con las familias de origen se ve limitado de acuerdo a su interés. se indicó, asimismo, que las visitas se realizaban de lunes a domingos en horarios adaptados a las familias, sin máximo de días o limitación de hora.

Se solicitó el protocolo de visitas, en el que fue posible verificar que, si bien el protocolo no fija un horario preestablecido, se indica que, para la realización de las visitas, este debe ser determinado y limitado de antemano, asimismo se observa poca flexibilidad respecto al establecimiento de la frecuencia ya que igualmente debe quedar fijada durante la evaluación del adulto responsable/significativo. Este documento tampoco indica el proceso a seguir en caso de alguna dificultad o contratiempo del adulto responsable en lo relativo a la contención y/o manejo de las expectativas del niño/a. El protocolo en si mismo resulta escueto e insuficiente para el cumplimiento total de la recomendación.

Nudo crítico: Insuficiente promoción y facilitación del vínculo con familias y figuras significativas de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Mejorar, en el corto plazo, el espacio destinado a la sala de visitas, de modo que cuente con las condiciones ambientales y de equipamiento necesarias de acuerdo a su propósito. Ello implica, entre otras cosas, que sea un espacio cómodo y acogedor, y que disponga de diversos materiales para la generación de actividades e interacciones lúdicas y favorecer instancias de encuentro íntimas y significativas.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Se releva positivamente que para el desarrollo de las visitas en el inmueble transitorio se utilizaban todos los espacios comunes, lo que facilitaba la integración de las familias y/o adultos significativos a las rutinas, celebraciones, etc. Por otro lado, cabe resaltar la residencia contaba con una sala destinada a visitas, sin embargo, esta no estaba adecuadamente habilitada para su uso, de acuerdo a la recomendación.	

Nudo crítico: Insuficiente promoción y facilitación del vínculo con familias y figuras significativas de los niños y niñas
--

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



Recomendación / Solicitud	Permitir y favorecer, al corto plazo, la lactancia materna en el Centro, siempre que no exista impedimento justificado para ello.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Al momento de la visita de seguimiento, la directora informó que en rigor no existían restricciones a la lactancia materna, pero que los niños/as, al salir de un vínculo permanente con las madres, ello se ve interferido. Indicó que hay ingresos con madres con consumo problemático, en cuyo caso se visualiza como un riesgo mantener la lactancia por las consecuencias a la salud de los niños/as. Adicionalmente, señaló que no tenían niños/as con lactancia salvo la más pequeña que estaba con sesiones voluntarias, las que fueron interrumpidas por la madre. Se permite cuando es posible, pero no existe incentivo.	

Nudo crítico:	
Insuficiente promoción y facilitación del vínculo con familias y figuras significativas de los niños y niñas	
Recomendación / Solicitud	Generar, al corto plazo, con todo el personal del Centro, instancias para reflexionar e incorporar en el trabajo diario enfoques integrales y respetuosos sobre cuidado alternativo y familias de origen, reforzando la importancia mantener y promover la vinculación y contacto frecuente de los niños y niñas con sus familias y figuras significativas, y la generación de acciones cotidianas que favorezcan lo anterior.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Directora indicó que se propende a incorporar estos enfoques en el trabajo diario. Se menciona que no sabría si es posible medir el avance a su respecto por que desconoce si hay funcionarios antiguos trabajando en la residencia que pudieran dar cuenta de ello. Se entiende no cumplida la recomendación en tanto no se da cuenta de iniciativas o actividades concretas que den cuenta de esta incorporación.	

V. Inclusión

Nudo crítico:

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



Limitada socialización y aplicación de enfoques transversales	
Recomendación / Solicitud	Generar, al corto plazo, instancias con todo el personal para la socialización y capacitación sobre los enfoques transversales, con énfasis en la aplicación de estos en el funcionamiento del Centro y el cuidado y la atención de los niños y niñas. En estas, se debe incorporar lo dispuesto en la Norma Técnica N°04/2021, de SENAME
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En lo pertinente, se indicó que en materia de género el trabajo en la residencia ha estado asociado a las líneas de intervención. La directora mencionó que el refuerzo en esa área tenía que ver con más vinculación con “mamás y abuelitas” y favorecer espacios de oportunidades para ellas. En este aspecto, al profundizar sobre el tema, quedó en evidencia que existía desconocimiento por parte de la dirección en lo relativo a perspectiva de género, que debe ser abordado. En segundo lugar, en cuanto a interculturalidad, se indica que respecto a aquellos niños/as que perteneces a alguna etnia, especialmente Mapuche, se trabaja con las comunidades de origen, incluyendo autoridades tradicionales, sin embargo, las alternativas de acogimiento no han tenido resultados favorables. En este punto es visible un alto manejo de este enfoque, lo que es destacable favorablemente dado el contexto territorial. Por otro lado, en materia de enfoque de derechos humanos, se mencionan acciones concretas como el refuerzo de la participación, la escucha activa y oportunidad de las respuestas a los niños/as. No se obtiene respuesta sobre enfoque de discapacidad.</p>	

VI. Equipo humano

Nudo crítico: Comunicación interna y participación de los(as) funcionarios(as)	
Recomendación / Solicitud	Generar con urgencia, flujos e instancias claras y conocidas por todo el equipo que trabaja en el centro, para informarles respecto a la situación de los niños y niñas, de acuerdo a sus respectivas funciones. En ello, es clave la información que se pueda entregar a los(as) educadores(as) de trato directo, para su labor de atención y cuidado diario.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	

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



Se indicó que existen instancias de trabajo tales como reuniones mensuales de todo el equipo, en las que se informa el avance en los procesos de los niños/as, con énfasis en la intervención y sus planes individuales y el levantamiento de problemáticas asociadas a ellos.

Nudo crítico: Comunicación interna y participación de los(as) funcionarios(as)	
Recomendación / Solicitud	Generar con urgencia, mecanismos internos para la participación activa de todo el equipo que trabaja en el centro, para que puedan levantar sus inquietudes, ideas y sugerencias, considerado instancias de retroalimentación de modo que pueda tener claridad sobre la incidencia de su participación.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se indica que esto está incorporado en el trabajo del equipo de la residencia, haciendo hincapié en lo informado respecto del nudo anterior.	

Nudo crítico: Falta de cuidado de equipos para el personal	
Recomendación / Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal del centro. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Durante la visita de seguimiento se informó que existe el plan nacional de cuidado de equipos, así como uno regional, ambos de tipo anual. Adicionalmente, contaban con el plan interno liderado por el comité de convivencia y el comité paritario de higiene y seguridad. Este último incluye jornadas de autocuidado, celebración de cumpleaños e hitos relevantes de la	

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



residencia. Se indica que la semana anterior a la visita de seguimiento habían tenido dos jornadas en “Hotel Nicolás” de Temuco, divididas en dos grupos para abarcar todo el equipo de la residencia, lideradas por la consultora “en tribu” y gestionadas por el Servicio Mejor Niñez, en las que se reflexionó sobre la valorización de sus roles y funciones en contexto del sistema de protección.

Nudo crítico: Falta de inducción y de formación continua para el personal	
Recomendación / Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo, un plan semestral o anual de capacitación y formación continua, dirigido a todo el personal del centro, incluyendo practicantes. El plan debe considerar presupuesto específico, estar en línea con lo dispuesto por el Servicio en la materia, ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas -tanto internos como externos al centro-, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición de las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del plan debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se informó que se cuenta con un plan de capacitación y formación continua nacional del Servicio Mejor Niñez que cumple con lo requerido por la recomendación. Dentro de este, y especialmente relevante para esta residencia, se cuenta con capacitaciones en enfoques transversales que pretende generar una malla única básica para todos los funcionarios, intentando tener un nivel de especialización y/o conocimiento común y necesario para la transición al nuevo modelo residencial. Asimismo, se indicó que se cuenta con un plan de inducción de parte del Servicio Mejor Niñez y la residencia posee uno interno que trabaja por tutorías que lideran las coordinadoras de turno (próximamente Encargadas de vida familiar), en las que se les hace transferencia técnica y refuerzo.	

Nudo crítico: Falta de inducción y de formación continua para el personal
--

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



Recomendación / Solicitud	Incorporar, con urgencia, dentro de las instancias de capacitación y formación continua del personal, las temáticas de cuidado y atención de recién nacidos y lactantes, estimulación y necesidades específicas en esta etapa, primera infancia y discapacidad
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Se informa que se visualiza una regresión en materia de lactantes y pre-escolares y fortalecimiento de esos conocimientos debido a la transición al nuevo segmento etario por la reconversión del CREAD. Esto resulta preocupante considerando que aún no hay fecha cierta para el traspaso efectivo de modelo.	

Al servicio:

- I. Transversal

Nudo crítico:	
Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de Servicios y al proceso de tránsito de modelo residencial	
Recomendación / Solicitud	Socializar, al corto plazo, los planes de reconversión de los 3 Cread para lactantes y preescolares existentes en el país, incluyendo cronograma, etapas, proyección de apertura de residencias familiares para esta población y ubicaciones, información y participación de los niños y niñas, sus familias y los funcionarios(as), resguardos y medidas específicas para prevenir riesgos y dificultades detectadas en las reconversiones anteriores, entre otros aspectos clave.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Se informó que respecto a la socialización del plan nacional de reconversión se efectuó un trabajo mancomunado de la dirección nacional del Servicio Nacional Especializado de Protección, las direcciones regionales y los gremios/asociaciones de funcionarios del Servicio, trabajando en mesas técnicas conjuntas. Se levantó que desde la perspectiva de los funcionarios, se valora positivamente el nuevo modelo, especialmente en lo referente a la profesionalización de los equipos y las rutinas con orientación familiar para niños y niñas.	

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



No se hace mención a cómo se trabajó esto con los niños, niñas y sus familias.

II. Dimensiones Seguridad y Equipamiento e Infraestructura

Nudo crítico:	
Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de Servicios y al proceso de tránsito de modelo residencial	
Recomendación / Solicitud	Enviar, al mediano plazo, conforme a lo comprometido con el Centro, uno o más buzones para reclamos y denuncias.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
De acuerdo a lo informado por la residencia respecto a la utilización de buzones, se da cuenta de que no se implementó al interior de la residencia.	

Nudo crítico:	
Falta de información desde el Servicio de Protección Especializada, en lo relativo al traspaso de Servicios y al proceso de tránsito de modelo residencial	
Recomendación / Solicitud	Diseñar e implementar, al mediano plazo, mecanismos formales para la presentación de reclamos y denuncias, tanto en las residencias como a nivel nacional, que sean accesibles y adaptados a todos los niños y niñas en la primera infancia -incluyendo a quienes presentan alguna discapacidad y quienes hablan un idioma distinto al español-. Estos mecanismos deben ser, además, seguros y confidenciales.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Respecto a ello, la residencia informa que se establecieron “Espacios de círculo” los que son espacios grupales cuyo objetivo es escuchar a los niños y niñas, especialmente en lo relativo al levantamiento de intereses, reconocimiento de cómo se encuentran, entre otros. No existía una frecuencia determinada en la rutina para su realización. En ese sentido, si bien se da cuenta de una instancia participativa no responde directamente a la recomendación en términos de ser un medio idóneo, accesible, confidencial y adaptado para presentación de denuncias y	

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



reclamos. Cabe hacer presente que esta recomendación se había efectuado previamente al Servicio a través del Oficio N° 559, de fecha 29 de junio de 2022.

Nudo crítico: Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule	
Recomendación / Solicitud	Incorporar, con urgencia, en el protocolo en validación indicado por el Servicio, todos los aspectos recomendados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 178/2022, de 16 de marzo de 2022, incluyendo que también esté dirigido a residencias administradas por organismos colaborados acreditados. Asimismo, Formalizar e instruir, con urgencia, el uso del protocolo indicado por el Servicio, una vez incluido todo lo recomendado por la Defensoría de la Niñez.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Respecto a esta recomendación, se hace presente que el Servicio a la fecha de la visita de seguimiento había cumplido con lo señalado pero únicamente para las residencias de administración directa, no así para aquellas administradas por Organismos Colaborados acreditados (OCAs).	

Nudo crítico: Inadecuada infraestructura y equipamiento del Centro	
Recomendación / Solicitud	Habilitar, al mediano plazo, las residencias familiares que deriven del actual Cread Belén, en inmuebles que cumplan con las características de infraestructura y equipamiento definidas para el modelo de residencias familiares.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
Según los antecedentes remitidos por la dirección, CREAD Belén será reconvertido en una residencia familiar de segunda infancia, "RF Inés de Suarez". Esta nueva residencia cuenta con especificaciones técnicas arquitectónicas y de paisajismo que buscan "la habilitación de una nueva Residencia Familiar, correspondiente a un espacio protector que tiene como objetivo principal restituir el derecho a vivir en familia y contribuir al proceso de recuperación de la/s experiencias de vulneración sufridas, donde se desarrollen procesos terapéuticos que favorezcan la recuperación, siendo un espacio de encuentro y trabajo con su familia. El	

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



proyecto contempla un inmueble con recintos destinados a dormitorios, espacios comunes y un módulo de profesionales para una residencia familiar de segunda infancia, que atenderá a una población de 12 niños y niñas entre 4 y 8 años de edad.”
Se debe verificar la debida implementación de este proyecto cuando se materialice el traslado.

III. Inclusión

Nudo crítico: Limitada socialización y aplicación de enfoques transversales	
Recomendación / Solicitud	Generar, al corto plazo, lineamientos para operacionalizar los enfoques transversales del Servicio en todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, generando un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Se informa, desde la perspectiva de la residencia, que en cuanto a lineamientos transversales estos efectivamente se están trabajando con los equipos territoriales. En esa línea, solo han contado con una capacitación en materia de género proveniente del servicio con asistencia voluntaria, y que durante el año 2023 no han tenido capacitaciones.	

Nudo crítico: Limitada socialización y aplicación de enfoques transversales	
Recomendación / Solicitud	Generar, al mediano plazo, un registro nacional de traductores y facilitadores interculturales, así como un convenio y protocolo de acceso a estos servicios por parte de las todas las residencias de administración directa y delegada del Servicio, a nivel nacional, para apoyar los procesos de ingreso e intervención con los niños, niñas y adolescentes migrantes y/o con familias migrantes siempre que sea requerido.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No hubo respuesta ■
Observaciones	
No se tiene información sobre ello.	

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



IV. Equipo humano

Nudo crítico: Insuficiente dotación de personal	
Recomendación / Solicitud	Contratar, con urgencia, todo el personal faltante en el Centro, incluyendo psicólogo/a y terapeuta ocupacional o educador/a diferencial, mediante procesos de selección y contratación que sean expeditos y adecuados a las normativas vigentes.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Se da cuenta de una mejora sustantiva en la confirmación de un staff de reemplazo que facilita la gestión de la residencia frente a licencias médicas, vacaciones programadas, entre otras urgencias, sin merma en la dotación de personal. Adicionalmente, el equipo de la residencia cuenta con un estándar/expertise profesional -no necesariamente en lactantes- pero con capacitación transversal en atención a niños/as. Algunos de los profesionales de la dotación vigente a la fecha de visita, contaban con especialización en lactantes y preescolares, mencionándose una fonoaudióloga y una terapeuta ocupacional.	

Nudo crítico: Insuficiente dotación de personal	
Recomendación / Solicitud	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.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Misma información entregada en recomendación anterior.	

Nudo crítico: Insuficiente dotación de personal	
Recomendación / Solicitud	regularizar, con urgencia, los turnos de trabajo del personal del Centro, especialmente de los(as) educadores(as) de trato directo.

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



Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
Al momento de la visita, la residencia contaba con turnos rotativos de 2x2x2 de 12 horas, de 8:00 am a 20:00 pm.	

<p>Nudo crítico:</p> <p>Falta de cuidado de equipos para el personal</p>	
Recomendación / Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo, lineamientos transversales en un documento específico y/o incluyéndolo en las respectivas orientaciones técnicas, para que todas las residencias de protección del país, sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados, cuenten con un plan semestral o anual de cuidado de equipos, dirigido a todo el personal. El plan debe considerar presupuesto específico, ser diseñado e impartido por expertos(as) en la materia, considerar instancias periódicas y permanentes en el tiempo -siendo actualizado cada semestre o año-, e incluir la participación activa del equipo en la definición del plan, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del programa debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal. La supervisión técnica del Servicio debe incluir orientación para la elaboración del plan y la verificación de su debida implementación.
Tipo de seguimiento	Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Cumplido ■
Observaciones	
De acuerdo a lo informado por la residencia bajo el mismo nudo crítico, se da por cumplida.	

<p>Nudo crítico:</p> <p>Falta de inducción y de formación continua para el personal</p>	
Recomendación / Solicitud	Generar y ejecutar, en el corto plazo, lineamientos transversales en un documento específico y/o incluyéndolo

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



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

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
CREAD Belén	12	6	4	0	2
Servicio de Protección Especializada	5	3	3	1	0



10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita de seguimiento con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los niños y niñas, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento. Cabe destacar que son fortalezas respecto de las que se observa continuidad en relación a la primera visita.

a. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

Se destaca la buena disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante las visitas, quienes mostraron al equipo visitante, con amabilidad, sus espacios de trabajo y sus quehaceres cotidianos. A su vez, participaron con apertura en las entrevistas y conversaciones sostenidas, demostrando apertura y cooperación.

b. Vinculación con el medio

Se valora positivamente que, de acuerdo a lo señalado por la directora y el personal, las niñas y niños realizan actividades recreativas y educativas fuera del centro. De hecho, el día de la visita de seguimiento, un grupo de niños y niñas se encontraba de paseo en un parque de la ciudad. Esta fortaleza es indispensable para el desarrollo integral de niños y niñas, así como un elemento importante en el ejercicio de su derecho al juego y a la recreación.

c. Profesionalización del equipo de la residencia

De acuerdo a lo informado durante la entrevista a la directora, se tomó conocimiento de la profesionalización del equipo de la residencia, contando con personal capacitado -al menos transversalmente en infancia y adolescencia, lo que obviamente se constituye como un gran avance en lo relativo a la provisión de estándares más altos cuando se trata de cuidado y protección de niños y niñas en su primera infancia. Adicionalmente, cabe mencionar que se observó, al igual que en la primera visita, la buena disposición y compromiso de los(as) funcionarios(as) así como un trato amable, afectuoso y respetuoso hacia los niños y niñas.

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, 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.

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas a la Residencia en materia de reconversión, sigue siendo uno de los nudos principales y preocupa el retraso de la ejecución del plan fijado para ello en lo relativo a lactantes y preescolares. Pese a ello, no se realizarán nuevas recomendaciones sobre la materia en tanto la Defensoría de la Niñez se encuentra participando de instancias junto al Servicio de Protección Especializada para instar a su debida implementación y cumplimiento.

12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

JSG

Fecha de elaboración del informe: junio 2024