



## INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

<b>Nombre del establecimiento:</b>	RAE Providencia
<b>Fecha del informe:</b>	13 de diciembre de 2022

### 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.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO.....	5
7.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES...	5
8.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	8
9.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	10
10.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	10

# 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, 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.

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 ha desarrollado 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, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida 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 entrevistas, encuestas y otras 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 de la Residencia de Alta Especialidad (RAE) Providencia, a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita al establecimiento.**

## 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

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



demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>1</sup>.

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 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 entidades<sup>2</sup>. 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 competencia<sup>3</sup>.

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”.*

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

<sup>3</sup> 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



### 3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	RAE Providencia
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Servicio Nacional de Menores
<b>Tipo de administración:</b>	Administración directa del Servicio Nacional de Menores
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de Alta Especialidad (RAE)
<b>Población destinataria:</b>	Adolescentes de 10 a 15 años.
<b>Director(a):</b>	Carolina Solís Yáñez

### 4. ANTECEDENTES

La primera visita a la Residencia de Alta Especialidad Providencia (en adelante RAE Providencia) se llevó a cabo el día 28 de mayo de 2020 en modalidad remota. A raíz de esta, y de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron Oficios informando lo observado, solicitando información y/o emitiendo recomendaciones al entonces Servicio Nacional de Menores (ahora Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia) y RAE Providencia.

Durante el mes de agosto del año 2020, la RAE Providencia cesó su funcionamiento debido a **dificultades de inserción territorial, sumadas a la oportunidad de optar a un espacio más amplio que aportara al desarrollo de actividades deportivas u otras que fueran en beneficio del desarrollo integral de los residentes. Es por ello, que los adolescentes de la Residencia fueron trasladados a la RAE Abate Molina.**

Se hace presente, que en el inmueble donde se emplazaba la Residencia, se encuentra la Residencia Familiar Padre Mariano (en adelante RF Padre Mariano), la cual inició sus funciones en el mes de agosto de 2020, habiendo sido visitada por la Defensoría de la Niñez en diciembre del mismo año.

### 5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Con posterioridad a la visita, a objeto de informar sobre los aspectos más críticos observados, y que significaban un riesgo para los adolescentes residentes en RAE Providencia, se enviaron los siguientes oficios:

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



1. Oficio N°529/2020, de fecha **25 de junio de 2020**, dirigido al Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename).
2. Oficio N°531/2020, de fecha **26 de junio de 2020**, dirigido a RAE Providencia.

Por su parte, en cuanto a las respuestas asociadas al cumplimiento de las solicitudes y/o recomendaciones respectivas, se recibieron los siguientes oficios:

1. Oficio N°273/2020, de fecha **10 de julio de 2020**, remitido por RAE Providencia.
2. Oficio N°1761/2020, de fecha **10 de septiembre de 2020**, remitido por el Servicio Nacional de Menores.

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO

En virtud del cese de funcionamiento de RAE Providencia, no fue posible ejecutar una visita de seguimiento en torno a las recomendaciones emitidas con base en la información levantada durante primera visita, motivo por el cual se realizó el contraste entre la información enviada y recibida mediante los oficios individualizados en el apartado anterior.

### 7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de algunos de los nudos críticos identificados en la primera visita, respecto 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 adolescentes que residían en RAE Providencia.

En esta evaluación se consideró la respuesta entregada, tanto por Sename como por la RAE Providencia dando cuenta particularmente de aquellas recomendaciones categorizadas como “Parcialmente cumplidas” o “No cumplidas”.

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



<b>Nudo Crítico:</b>	
<b>I. Definición de la RAE, y sensibilización, articulación y coordinación permanente con el intersector.</b>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	<p><b>1.1</b> Realizar un trabajo continuo con el territorio local y con el intersector -tales como la Municipalidad, servicios de salud, junta de vecinos, entre otros- para sensibilizar y dar a conocer el modelo de la RAE, de modo que se tenga claridad sobre la manera en que se complementa el trabajo en red.</p> <p><b>1.2</b> Mejorar y reforzar la articulación y coordinación de la RAE con los distintos actores e instituciones de la red, para asegurar que los niños, niñas y adolescentes reciban, de manera oportuna y pertinente, las atenciones e intervenciones que requieren conforme a sus planes de trabajo integral.</p>
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia De Alta Especialidad (RAE) Providencia.
<b>Tipo de seguimiento</b>	Oficio N°273/2020
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>Al momento de la visita, se identificó y abordó con dirección el desconocimiento que mantenía la red, tanto local como de protección, respecto de los objetivos y modelo de intervención de la RAE, situación que repercute directamente en la coordinación intersectorial y los procesos de intervención con residentes,</p> <p>Si bien en el Oficio N°273/2020 remitido por RAE Providencia, se indica haber desarrollado reuniones con actores e instituciones a nivel local con el objetivo de dar a conocer el modelo de intervención y establecer redes de apoyo, <b>no se detalla ni identifica que estas acciones respondan a un trabajo continuo en los términos de la recomendaciones realizadas, apremiando mayor claridad y socialización con otros actores relevantes para asegurar el trabajo articulado y, por ende, el abordaje integral de los niños, niñas y adolescentes residentes.</b></p>	
<b>Nudo Crítico:</b>	
<b>II. Ejecutar plan o programa de capacitación y de formación continua para todos los funcionarios/as de la Residencia.</b>	

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



<b>Recomendación o solicitud</b>	2. Ejecutar un plan o programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. Este plan o programa debe ser dirigido por profesionales especializados en las temáticas abordadas.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia De Alta Complejidad (RAE) Providencia.
<b>Tipo de seguimiento</b>	Oficio N°273/2020
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>En oficio N°531/2020 enviado por Defensoría de la Niñez a RAE Providencia, se destacó la relevancia de contar con equipos altamente especializados que puedan responder adecuadamente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, tornándose esencial el contar con planes o programas de capacitación y formación continua para adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos.</p> <p>En respuesta, el oficio N°273/2020 remitido por RAE Providencia a Defensoría de la Niñez, se indicó que la implementación de la residencia contempla un proceso de perfeccionamiento constante de funcionarios y funcionarias en línea con la recomendación enunciada. No obstante, al momento del envío señalan que Sename se encontraba trabajando en la elaboración de un plan de capacitación, el que se vio dificultado por la contingencia sanitaria, sin dar cuenta de implementación efectiva o actividades en torno al nudo.</p>	

<b>Nudo Crítico:</b>	
<b>III. Ejecutar plan o programa de cuidado de equipos.</b>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	3. Retomar y ejecutar, con urgencia y a la mayor brevedad posible, el plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia De Alta Especialidad (RAE) Providencia.
<b>Tipo de seguimiento</b>	Oficio N°273/2020



<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>De acuerdo a los antecedentes mantenidos al momento de la visita y la información entregada por dirección, RAE Providencia contaría con un plan o programa de cuidado de equipos, no obstante, este no habría iniciado su ejecución debido a la contingencia sanitaria.</p> <p>Por otra parte, de acuerdo a lo indicado por el oficio N°273/2020 remitido por RAE Providencia a la Defensoría de la Niñez, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas de Sename se encontraba desarrollando desde el 2019 un “Plan de Calidad de Vida Laboral”, mediante la constitución de “Comités de Calidad de Vida” a nivel nacional, regional y local, para la implementación de instancias de cuidado de equipos, no obstante, no se dio cuenta clara de una próxima ejecución de este u otras instancias de cuidado de equipos en RAE Providencia dirigidas a la totalidad de los y las funcionarias y funcionarios, situación relevante considerando la relación de este con el bienestar de niños, niñas y adolescentes residentes.</p>	

## 8. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Durante la primera visita, se identificaron y destacaron las siguientes fortalezas:

### i) Buena disposición ante la visita

En la instancia se observó una muy buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita de la Defensoría de la Niñez, lo que se vio reflejado en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita, incluyendo la facilitación brindada para la realización del recorrido remoto por las instalaciones.

Por otra parte, destaca la transparencia y la rápida entrega de la información solicitada, tanto durante la visita como con posterioridad a ella vía correo electrónico, favoreciendo así el adecuado desarrollo del proceso. También, se valora la claridad a la hora de reconocer deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, colaborando y manifestando la intención de resolverlos.

### ii) Adecuada infraestructura

La Residencia contaba con instalaciones bien cuidadas y mantenidas. Existían espacios diferenciados, según necesidades y actividades, y con equipamiento y recursos materiales





variados. A su vez, destaca de manera muy positiva que la Residencia contaba con decoración realizada por los propios niños, niñas y adolescentes en los distintos espacios, lo que contribuye significativamente a la construcción de un ambiente acogedor y personalizado.

### **iii) Desarrollo de actividades recreativas y participación**

En la visita se observó que existían diversos talleres y actividades lúdicas y recreativas, que se reflejan en una rutina diaria variada y adaptada a los intereses y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. Junto a lo anterior, destaca la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en reuniones semanales con el equipo de la Residencia, espacios grupales de encuentro y conversación en los cuales se planifica en conjunto las actividades y rutinas.

### **iv) Medidas de prevención del contagio del COVID-19**

En la visita se observó que existía un adecuado abordaje de la pandemia del COVID-19, conforme a lo establecido en el respectivo protocolo. Lo anterior se reflejaba en que se habían tomado todas las acciones de prevención, protección y manejo que habían sido sugeridas y determinadas por las autoridades. Además, se encontraban recibiendo apoyo técnico constante por parte del SENAME regional, la SEREMI de Salud regional y el Hospital Calvo Mackenna, lo que permitía dar continuidad a los tratamientos e intervenciones médicas de los niños, niñas y adolescentes, y abordar oportunamente las necesidades relacionadas al contexto de emergencia sanitaria y cuarentena.

### **v) Cuidado personalizado**

Destacó el cuidado y atención personalizada a los niños, niñas y adolescentes, debido a que la modalidad residencial RAE contaba con pocas plazas y un alto número de funcionario/as. Además, la Residencia presentaba una baja rotación de personal desde su apertura en 2019, salvo por la situación excepcional ocurrida durante la emergencia sanitaria, la cual se abordó oportunamente con personal de apoyo. Cabe destacar que el equipo completo de trabajo estaba compuesto por profesionales de la salud y educación y del área psicosocial, incluyendo a los cuidadores de trato directo, lo que es una fortaleza y una ventaja sustantiva respecto a otros modelos residenciales, atendiendo el grado de especialidad, integralidad e interdisciplinariedad que se requiere.

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



En consideración del cese de funcionamiento de RAE Providencia en agosto de 2020, durante el proceso de seguimiento **no fue posible identificar nuevas fortalezas o prácticas**. Sin embargo, **se reconoce el cumplimiento total de 4 recomendaciones**:

1. **Retomar, a la mayor brevedad posible, las instancias de reunión con SENAME Nacional, SENAME Regional y MINSAL, para evaluar y retroalimentar sobre modelo residencial RAE** y sus respectivas orientaciones técnicas, en base a la experiencia que el equipo ha tenido durante este primer año de funcionamiento, con el objeto de que el Servicio revise y ajuste, en lo que sea necesario, dichos lineamientos y definiciones de funcionamiento.
2. **Adoptar y reforzar todas las medidas necesarias, que sean adecuadas y pertinentes, para disminuir situaciones de riesgo al interior de la Residencia, que pudieran estar asociadas al mal uso de la infraestructura, de recursos materiales, entre otros aspectos.**
3. **Reforzar los espacios de apoyo y acompañamiento educacional que entrega la Residencia diariamente a los niños, niñas y adolescentes, en pos de continuar promoviendo y facilitando la continuidad de sus trayectorias educativas, y su posterior re inserción educativa, ya sea formal o alternativa, según sea el caso.**
4. **Elaborar, implementar y socializar con los niños, niñas y adolescentes y funcionarios/as un protocolo para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos, que sea seguro y accesible para los niños, niñas y adolescentes.**

### 9. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

En consideración del cese de funcionamiento de RAE Providencia, durante el proceso de seguimiento **no fue posible identificar nuevos nudos críticos o elaborar recomendaciones diferentes de las emitidas tras la primera visita**.

### 10. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha del presente informe, no se han efectuado otras acciones, adicionales a lo indicado en el presente informe.

**JSQ**

*Fecha de elaboración del informe: diciembre 2022*