



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Residencia de Alta Complejidad (RAE) Providencia
<b>Fecha de la visita:</b>	28 de mayo de 2020

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3.	SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	5
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
8.	RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES .....	6
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	7
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN .....	7
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	9
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	10
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ .....	12

### 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 instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de monitorear el 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, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como actores e informantes claves respecto de sus vidas, 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 de la situación general observada en la visita a la **Residencia de Alta Complejidad (RAE) Providencia**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

## 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 (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés 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

---

<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley N° 21.067.

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



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”.*

### 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

A comienzos del mes de mayo de 2020, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento sobre una serie de nudos críticos que estarían afectando el funcionamiento de la Residencia de Alta Complejidad (RAE), ubicada en la comuna de Providencia, ciudad de Santiago. Estos antecedentes fueron levantados por instituciones intervinientes, tales como el Poder Judicial, a partir de una visita que efectuó a dicha Residencia en el mes de abril del 2020<sup>4</sup>, y también por el Hospital Calvo Mackenna, a partir de un informe emitido por su Unidad de Corta Estadía Psiquiátrica<sup>5</sup>. Junto a lo anterior, se recibió noticia de respecto de situaciones complejas relativas a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia, las cuales fueron informadas en redes sociales.

Tomando en consideración los antecedentes provenientes de diversas fuentes, así como el hecho de que la Residencia en cuestión fue inaugurada en junio del 2019, siendo la única de su tipo en este momento, y encontrándose en un periodo de piloraje y consolidación, la Defensora de la Niñez instruyó al Equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez efectuar una visita reactiva al establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y

<sup>3</sup> Inciso final, artículo 4, Ley N° 21.067.

<sup>4</sup> A partir de la visita del 1° Juzgado de Familia de Santiago realizada con fecha 28 de abril del 2020.

<sup>5</sup> Unidad de Desintoxicación y Tratamiento para Adolescentes con Trastornos Conductuales Severos (UDAC).



respecto de la situación y condición en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que allí permanecen.

De acuerdo al protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”*.

Es importante comenzar por señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia del COVID-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el Servicio Nacional de Menores, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”* (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas *“estrictamente necesarias e indispensables”* a los centros residenciales de protección. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez ha implementado, desde entonces, la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, profesionales del Equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutaron una visita remota, mediante videoconferencia.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por dos profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargada/o de la visita:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional visitante 1:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional visitante 2:</b>	Orielle Ahumada, abogada Sede Central

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<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>Fecha de fundación:</b>	Junio del 2019
<b>Directora:</b>	Carolina Solís Yañez
<b>Dirección:</b>	Padre Mariano N° 156, Providencia, Santiago <sup>6</sup>
<b>Teléfono:</b>	233282310
<b>Correo Electrónico</b>	carolina.solis@sename.cl

## 6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: la realización de una entrevista a la Directora del establecimiento y la realización de un recorrido virtual para la observación general del establecimiento y la presentación de las profesionales de la Defensoría de la Niñez a los niños, niñas y adolescentes presentes.

Durante la reunión con la Directora se abordó primero lo relativo al contexto de emergencia sanitaria por pandemia de COVID-19 y la cuarentena. Sobre esto punto, la Directora señaló que, al momento de la visita, todos los niños, niñas y adolescentes de la Residencia se encontraban en aislamiento. Esto, ya que a raíz de un testeo general, se tomó conocimiento de 4 casos de contagio confirmado, motivo por el cual la SEREMI Regional realizó una visita y aconsejó que todos fueran tratados como casos positivos, considerando el estrecho contacto diario entre ellos. Junto a la visita y el monitoreo por parte de la SEREMI, la Directora refirió que estaban en contacto diario y con apoyo técnico por parte de la unidad de epidemiología del Hospital Calvo Mackenna. A su vez, SENAME Regional los ha abastecido con todos los elementos de protección personal necesarios hasta la fecha. Por otra parte, si bien en un comienzo tuvieron una baja significativa de funcionarios por licencias médicas preventivas, contrataron un número importante de personal de apoyo para suplir dicha ausencia. A la fecha de la visita, señaló que gran parte de quienes estaban con licencia ya se habían reincorporado a sus labores, no siendo este un problema a ese momento.

<sup>6</sup> Esta era la dirección a la fecha de la visita. Con posterioridad, la Residencia cambió de domicilio y se trasladó a la comuna de Santiago.



Por otra parte, se abordaron en la entrevista aspectos de funcionamiento general de la Residencia. Respecto a esto, la Directora mencionó que las principales dificultades decían relación con el desconocimiento por parte de otros actores e instituciones sobre la modalidad del proyecto residencial “RAE”, lo que ha significado una serie de obstáculos en el trabajo en red con el intersector. Junto a lo anterior, informó que desde la inauguración de la Residencia en 2019, han existido permanentes dificultades para su plena inclusión en la comunidad, debido a constantes quejas, reclamos y denuncias que realizarían los vecinos y vecinas que viven en los alrededores de la Residencia, situaciones que habrían estado principalmente fundamentadas en prejuicios, discriminación y criminalización de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran. Tal es la gravedad del hostigamiento que han debido enfrentar por parte de la comunidad inmediata, que se solicitó a SENAME el cambio de domicilio de la Residencia, lo cual fue aprobado, motivo por el cual trasladarán, dentro de las próximas semanas según informó en la visita, a la comuna de Santiago.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Si bien se realizó una convocatoria abierta a los niños, niñas y adolescentes a participar de entrevistas individuales con las profesionales visitantes, ninguno de éstos se ofreció para hacerlo. Cabe destacar que al momento de la visita, los niños, niñas y adolescentes se encontraban realizando diversas actividades educacionales y recreativas, por lo cual se consideró apropiado no insistir en la convocatoria, priorizando no interrumpir el adecuado desarrollo de las actividades en curso.

## 8. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES

Con posterioridad a la entrevista con la directora, se realizó el recorrido virtual por el establecimiento, instancia que fue guiada por una adolescente que se ofreció para ello, quien mostró y explicó a las profesionales visitantes los distintos espacios que conforman la Residencia. A su vez, durante el recorrido, las profesionales visitantes tuvieron la oportunidad de presentarse y saludar a los demás niños, niñas y adolescentes que se encontraban presentes, así como también a los funcionarios, y mantener algunas conversaciones informales con estos.

A nivel general, de acuerdo a lo observado, las instalaciones se encontraban bien cuidadas y mantenidas. La Residencia contaba con espacios diferenciados según necesidades y actividades a realizar, tales como comedor, salas de taller, sala de estudios/computación, áreas comunes de descanso, jardín exterior, entre otros, y con equipamiento y recursos materiales variados, como computadores con internet, televisión con cable, mesa de ping-pon, etc.



## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Respecto a situaciones de vulneraciones de derecho ocurridas en los últimos meses, durante la entrevista la Directora mencionó que en el mes de diciembre del año 2019, dos adolescentes hicieron abandono voluntario del establecimiento y refirieron, al regresar a la Residencia, haber sido agredidas sexualmente durante la noche en que estuvieron fuera, en contexto de calle. Ante esto, la Directora dio cuenta de que se tomaron todas las acciones pertinentes, a saber: aviso mediante Oficio a tribunales de familia, denuncia a Carabineros, constatación de lesiones en el Servicio Médico Legal y control de salud en el Hospital Roberto del Río. A su vez, se levantaron las Circulares N° 06 a la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional de Menores, según corresponde. Además, el Programa Mi Abogado, quien representaba a una de las adolescentes, interpuso una querrela criminal en su favor.

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

### i) 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) 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) 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<sup>7</sup>. 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.

---

<sup>7</sup> "Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD", del Servicio Nacional de Menores y vigente a la fecha de la visita.





## 11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, y tomando en consideración además los antecedentes lavantados por el Poder Judicial y el informe emitido por la Unidad de Corta Estadía Psiquiátrica del Hospital Calvo Mackenna, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

### i) **Personal:**

#### a. **Falta de programas de cuidado de equipos**

En la visita se observó que había una discontinuidad del plan o programa de cuidado de equipos para los funcionarios/as de la Residencia. Si bien se contaría con un plan o programa de este tipo, este no se estaba realizando a la fecha, debido a la contingencia sanitaria. Es importante no desatender y postergar este ámbito tan relevante, entendiendo justamente a que la situación sanitaria genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos. Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar *burnout* en los funcionarios/as, alta rotación de personal y afectar negativamente el cuidado e intervención brindada a los niños, niñas y adolescentes.

#### b. **Falta de programas de capacitación o formación continua**

En la visita se percató que existía una ausencia de planes o programas de capacitación y de formación continua para los funcionarios/as de la Residencia. Cabe destacar la importancia de que el personal cuente con permanente formación y actualización para adquirir, profundizar y actualizar conocimientos y herramientas para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención, cuidado e intervención con los niños, niñas y adolescentes, lo que es especialmente relevante atendiendo la situación de extrema vulnerabilidad en la que se encuentran, al presentar problemas de salud mental de alta complejidad y gravedad.

### ii) **Participación:**

En la visita se observó que no existía un protocolo para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos para los niños, niñas y adolescentes. Cabe señalar que esta es una herramienta central para la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes, al permitirles contar con un espacio y canal seguro y accesible para expresar sus opiniones, ideas y necesidades, respecto a los distintos ámbitos de su vida en la Residencia.



**iii) Coordinación con el intersector:**

En la visita se pudo apreciar como nudo crítico el desconocimiento sobre el modelo de funcionamiento y los objetivos de intervención de la RAE por parte de otros actores e instituciones (como organismos colaboradores acreditados, jueces y tribunales, hospitales, etc.), sumado a falta de claridad y definiciones en las orientaciones técnicas respectivas. Todo esto ha llevado a diversas confusiones respecto al rol que cumple y las funciones que realiza este tipo de Residencia, obstaculizando el trabajo colaborativo y complementario que debe realizar con el intersector.

## 12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron el Oficio N° 531/2020, de fecha 26 de junio del 2020, dirigido a la Residencia RAE Providencia, y el Oficio N° 529/2020, de fecha 25 de junio del 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, **se solicitó y recomendó lo señalado a continuación.**

**I) A la Residencia RAE Providencia (Oficio N° 531/2020)**

**1. En relación con el personal:**

a) Ejecutar un plan o programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera permanente y dirigida a todos los funcionarios/as de 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.

b) Retomar y ejecutar, con urgencia y a la mayor brevedad posible, un plan o programa de cuidado de equipos, de manera permanente y dirigido 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.

**2. En relación con la participación:**

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.



### **3. En relación con las orientaciones técnicas:**

Retomar, a la mayor brevedad posible, las instancias de reunión con SENAME Nacional, SENAME Regional y MINSAL, para evaluar y retroalimentar el modelo residencial RAE y sus respectivas orientaciones técnicas, en base a la experiencia que el equipo ha tenido durante el 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.

### **4. En relación con la coordinación con el intersector:**

a) 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.

b) En la misma línea de lo anterior, 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.

### **5. En relación con la educación:**

Continuar reforzando los espacios de apoyo y acompañamiento educacional que entrega la Residencia diariamente a los niños, niñas y adolescentes, en pos de seguir promoviendo y facilitando la continuidad de sus procesos y trayectorias educativas.

### **6. En relación con la infraestructura:**

Continuar mejorando y adaptando la infraestructura de la Residencia para mayor seguridad de los niños, niñas y adolescentes, reforzando las medidas para minimizar al máximo posible las situaciones de riesgo al interior de la Residencia.

#### **II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 529/2020)**

En el Oficio señalado se presentaron al Servicio Nacional de Menores las recomendaciones remitidas a la Residencia, pero dirigidas al rol y responsabilidad que le corresponde como órgano a cargo de la administración directa del establecimiento, solicitándose su adecuada gestión y supervisión en su implementación.



Junto a lo anterior, se recomendó revisar el sistema de turnos rotativos de la RAE y ajustar, acordemente, de modo que la Residencia pueda contar efectivamente con un cuidador/a preferente para cada niño, niña y adolescente, con el cual puedan tener una vinculación estable y continua, aspecto que es central en dicho modelo residencial.

Así también, se solicitó información y recomendó al Servicio tomar acciones y medidas para abordar los graves hechos de estigmatización y discriminación hacia los niños, niñas y adolescentes de la RAE, y para prevenir y evitar que situaciones como esas vuelvan a ocurrir en cualquier residencia del país.

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

Junto a los Oficios de recomendaciones emitidos, la Defensoría de la Niñez interpuso una querrela criminal en favor de ambas adolescentes víctimas de agresiones sexuales.

SSV