

OFICIO N° 529/2020

ANT.: Visita remota a Residencia “RAE Providencia”, realizada con fecha 28 de mayo de 2020.

MAT.: Solicita intervención e información que indica.

SANTIAGO, 25 de junio de 2020

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

**A: SRA. CLAUDIA DE LA HOZ CARMONA
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, me permito informarle y solicitar su intervención, a la máxima brevedad posible, en relación a los antecedentes recabados en la visita remota realizada por nuestra institución, en contexto de emergencia sanitaria, a la “Residencia de Alta Especialidad (RAE Providencia”, ubicada en la comuna de Providencia, ciudad de Santiago.

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

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

Es importante comenzar por señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia de Covid-19, el Gobierno de Chile ha implementado 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, el día 28 de mayo de 2020, a la Residencia “*RAE Providencia*”, mediante videoconferencia, en la cual se entrevistó a la Directora y se realizó recorrido virtual por las dependencias. En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar fortalezas en la Residencia, así como también ciertos nudos críticos que afectarían el pleno ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes que ahí viven.

A continuación, se señalarán las buenas prácticas y fortalezas observadas, con el objetivo de reforzar estas acciones y procesos en favor de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia y, posteriormente, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos, se emitirán solicitudes y recomendaciones a su Servicio para superar las falencias observadas.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS

1.1. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.

En primer lugar, se destaca la disposición de la Directora ante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita. Especialmente entendiendo las dificultades adicionales que este tipo de visitas “remotas” pueden generar, debido a los problemas de conectividad, la disminución de funcionarios/as y la alta carga laboral, entre otros factores. Junto a lo anterior, a partir de la entrevista se observa interés, motivación y compromiso en el trabajo que la Directora realiza con los niños, niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales para la generación y mantención de buenas prácticas de intervención. Finalmente, se destaca la facilitación que nos brinda para la realización del recorrido remoto, que nos permitió observar las dependencias y conocer y conversar con los niños, niñas y adolescentes y funcionarios/as que se encontraban presentes en ese momento.

1.2. Transparencia y rápida entrega de información.

Por otra parte, se destaca la transparencia y rápida entrega de la información solicitada, durante la visita y con posterioridad a ella -vía correo electrónico-, favoreciendo así el adecuado desarrollo del proceso de visita. Junto a lo anterior, se valora la claridad que presenta la Directora a la hora de reconocer deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, colaborando con un análisis adecuado en los distintos ámbitos indagados y manifestando la intención de resolverlos.

1.3. Instalaciones acogedoras y en buen estado.

Por medio del recorrido virtual, es posible observar que las instalaciones se encuentran en muy buenas condiciones. Cada una de las salas, oficinas y habitaciones se aprecian bien cuidadas y mantenidas. A su vez, la Residencia cuenta 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-pong y otros.

A su vez, destaca de manera muy positiva que la Residencia cuenta con decoración realizada por los propios niños, niñas y adolescentes, la que está expuesta en distintas paredes de la Residencia, lo que contribuye significativamente a la construcción de un ambiente acogedor y personalizado.

1.4. Actividades lúdicas y recreativas y participación de los niños, niñas y adolescentes.

Según lo referido por la Directora en la entrevista, así como lo observado durante el recorrido virtual, se da cuenta de la existencia de diversos talleres y actividades lúdicas y recreativas para los niños, niñas y adolescentes, tales como talleres de cocina, manualidades y deportes. Durante el recorrido se les observa realizando distintas actividades, algunos en el computador, otros escuchando música, estando en el jardín o conversando con los funcionarios/as, lo que refleja una rutina diaria variada y adaptada a los intereses y necesidades de cada uno de los niños, niñas y adolescentes que ahí se encuentran. A su vez, cabe destacar la realización de reuniones semanales con los niños, niñas y adolescentes, como espacios grupales de encuentro y conversación, en los que además se analiza la semana transcurrida y se organiza la semana siguiente, incorporando así la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la planificación de las actividades y rutinas de la Residencia.

1.5. Abordaje pandemia Covid-19.

De acuerdo a lo relatado y lo observado durante la visita, es posible apreciar que la Residencia ha actuado conforme a lo establecido en el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”*, elaborado por el Servicio Nacional de Menores, y vigente a la fecha de la visita. Lo anterior se refleja en que se han tomado todas las acciones de prevención, protección y manejo que han sido sugeridas y determinadas por las autoridades. Además, se encuentran recibiendo apoyo técnico constante por parte de SENAME regional, SEREMI de Salud regional y Hospital Calvo Mackenna (con este último mediante contacto diario), lo que ha permitido 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. Es importante señalar que al momento de la visita todos los NNA se encontraban en aislamiento preventivo, de acuerdo a lo indicado por la SEREMI de salud regional.

1.6. Cuidado personalizado y baja rotación de personal.

Un aspecto muy positivo de esta modalidad Residencial, es que cuenta con pocas plazas y un alto número de funcionarios/as, lo que permite entregar cuidado y atención personalizada a los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Cabe destacar que, según lo informado por la Directora, todo el equipo de trabajo está compuesto por profesionales de la salud, la educación y el ámbito psicosocial, tales como psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, profesores, psicopedagogos, enfermeros, paramédicos, entre otros, incluyendo a los cuidadores de trato directo quienes, a la fecha, son psicólogos, trabajadores sociales, profesores y psicopedagogos. Esto, sin lugar a dudas,

se evalúa como una fortaleza y una ventaja sustantiva respecto a otros modelos residenciales, atendiendo el grado de especialidad que este trabajo requiere. A su vez, permite entregar intervenciones integrales, ajustadas a las necesidades y requerimientos de cada niño, niña y adolescente, y trabajar en equipo, de manera complementaria, desde los conocimientos y herramientas que desde cada disciplina se puede aportar.

Junto a lo anterior, de acuerdo a lo referido por Directora, la Residencia ha tenido una baja rotación de personal desde su apertura en 2019, salvo por la situación excepcional ocurrida durante la emergencia sanitaria, en que un número importante de funcionarios/as estuvo con licencia médica y se tuvo que contratar personal de apoyo transitorio para suplir su ausencia. Sin embargo, como se menciona, esto se debe a una situación extraordinaria, ya que el resto del tiempo la Residencia se ha caracterizado por mantener su personal de manera estable en el tiempo, lo que beneficia y contribuye significativamente a los procesos de recuperación de los niños, niñas y adolescentes.

2. SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES

Es importante mencionar que, previo a la visita efectuada por esta Defensoría de la Niñez, el 1er Juzgado de Familia de Santiago realiza también una visita, con fecha 28 de abril del 2020. A raíz de dicha instancia, el Juzgado remite a esta Defensoría de la Niñez la *Ficha de Visita* y adjunta un informe emitido por la Unidad de Corta Estadía Psiquiátrica, Unidad de Desintoxicación y Tratamiento para Adolescentes con Trastornos Conductuales Severos (UDAC), del Hospital Luis Calvo Mackenna, en el cual se exponen una serie de nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, los que afectarían negativamente los derechos de los niños, niñas y adolescentes que ahí viven.

En este sentido, tanto la información recopilada por las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez, así como las observaciones y sugerencias emitidas por el Juzgado y por la UDAC, se han contemplado para la siguiente definición de nudos críticos y de sugerencias y recomendaciones para su adecuado abordaje.

2.1. Definición de la RAE, y sensibilización, articulación y coordinación permanente con el intersector.

Tanto en lo expuesto en el informe de la UDAC, como en lo referido por la Directora en la entrevista, **existiría un evidente desconocimiento sobre el modelo de funcionamiento de la RAE por parte de otros actores e instituciones** (como OCAS, jueces y tribunales, hospitales, etc.), lo cual obstaculiza la posibilidad de realizar un trabajo realmente articulado y complementario con el intersector, aspecto que es crucial en el modelo de la RAE.

En línea con lo anterior, es posible apreciar, como la Directora comenta, **que se generó una alta expectativa externa en torno al concepto de “alta especialidad” lo que, sumado al desconocimiento sobre los objetivos y modelo de intervención de la RAE, y la falta de claridad y definiciones en las orientaciones técnicas respectivas, ha llevado a diversas confusiones respecto al rol que cumple y funciones que realiza este tipo de Residencias.** En este sentido, se puede apreciar que existe ambigüedad respecto a quién o quiénes corresponde específicamente gestionar y ejecutar, tanto las acciones de coordinación, como de evaluación, diagnóstico e intervención con los NNA. Lo anterior se acentúa considerando que la RAE es una Residencia transitoria, por ende, no puede ni le corresponde realizar intervenciones que requieren mayor proyección y continuidad en el tiempo. Pese a esto, se puede observar que la UDAC levanta

como nudo crítico el hecho de que la RAE tenga funciones de gestión, coordinación y acompañamiento, y no contemple intervenciones clínicas, terapéuticas y pedagógicas avanzadas intra residenciales, si no que estas sean externalizadas. Junto a lo anterior, la Directora menciona que una problemática importante es la **dificultad que enfrentan los niños, niñas y adolescentes que están en la RAE para regresar a sus Residencias de origen, puesto que estas, muchas veces, refieren a Tribunal de Familia no contar con las condiciones necesarias para cuidar adecuadamente a niños, niñas y adolescentes en situaciones de alta complejidad.** A su vez, muchos de ellos se encuentran en situación de completo abandono familiar, motivo por el cual se vuelve aún más difícil para la RAE trabajar el egreso de los niños, niñas y adolescentes de este modelo residencial que es de carácter transitorio.

Por otra parte, el Poder Judicial, en el informe relativo a su última visita a la RAE, refiere que a esa fecha no se observaban aún resultados claros, ni se lograba apreciar la **dinámica de intervención y funcionamiento técnico de la RAE.** Sumado a esto, la UDAC expone que los **criterios y vías de admisión de los niños, niñas y adolescentes, establecidos en las orientaciones técnicas, no siempre se respetan,** lo que genera que se hagan ingresos que no cumplen con el perfil definido para la Residencia y/o por vías que no son las establecidas para ello.

Todo lo anterior impacta negativamente en el trabajo colaborativo y complementario que debe realizar la Residencia con el intersector. En esta línea, es fundamental recordar que parte de sus objetivos centrales consisten, justamente, en generar y fomentar la vinculación y adherencia de los niños, niñas y adolescentes a la red de salud integral. En este sentido, **urge que exista una mayor claridad sobre la modelo de funcionamiento de la RAE y que esto sea debidamente socializado con el intersector,** de modo de asegurar un trabajo articulado y coordinado que permita el abordaje integral que este tipo de residencias busca entregar a los niños, niñas y adolescentes que recibe. **Esto, a su vez, es esencial para evitar la sobreintervención y, con ello, la victimización secundaria de los niños, niñas y adolescentes.** Si bien en entrevista la Directora menciona que existirían instancias con SENAME nacional y regional y con MINSAL para abordar estas dificultades, estas reuniones no se estarían realizando actualmente debido a la emergencia sanitaria.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Retomar, con urgencia, las instancias de reunión entre su Servicio, a través de la Dirección Nacional y Regional con la Residencia y el MINSAL, para evaluar y retroalimentar sobre el modelo residencial RAE y sus orientaciones técnicas, en base a la experiencia que han tenido que enfrentar los niños, niñas y adolescentes que han ingresado, el equipo residencial y el equipo de salud, durante este primer año de funcionamiento, con el objeto de que su Servicio revise y ajuste, en lo que sea necesario, dichos lineamientos y definiciones de funcionamiento.**
- **Demandar la gestión debida, de parte de la Subsecretaría de la Niñez, para que dando cumplimiento a su obligación legal de prevenir vulneraciones a derechos y coordinar al intersector, realice un trabajo continuo y específico con su Servicio, con el territorio local y con todo intersector -Municipalidad, servicios de salud, junta de vecinos, entre otros- para dar a conocer el modelo de la RAE, lograr su comprensión efectiva sobre los objetivos que busca, evitar espacios de discriminación a los niños, niñas y adolescentes que allí residen y lograr así una intervención acorde a los derechos humanos de estos niños, niñas y adolescentes, realizando un trabajo integral e integrado que ponga en el centro sus vidas y su intervención.**

- **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.**

2.2. Ejecutar plan o programa de capacitación y de formación continua para todos los funcionarios/as de la Residencia.

Es importante señalar que los niños, niñas y adolescentes que ingresan a la RAE presentan trayectorias de vida marcadas por la polivictimización y el trauma, y presentan afecciones de salud mental de alta complejidad y gravedad, con un compromiso biopsicosocial severo. En este sentido, la complejidad de los procesos que se encuentran viviendo los niños, niñas y adolescentes en la Residencia, debido a su reciente egreso de unidades de corta estadía psiquiátrica, **requiere, sin lugar a dudas, de un equipo de funcionarios/as altamente especializados, que favorezcan la estabilización de los cuadros y trastornos de salud mental que les llevaron a su última hospitalización.**

Para lo anterior, es **esencial que los funcionarios/as cuenten con planes o programas de formación continua que les permitan adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias** necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a los niños, niñas y adolescentes, según lo requieran.

Cabe destacar que contar con personal calificado es esencial para intervenir adecuadamente con población infanto-juvenil, y para resguardar y garantizar sus derechos, especialmente cuando se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad, al estar privados de cuidado familiar y tener cuadros o patologías de salud mental graves, como es el caso de la RAE. Al respecto, las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”* de Naciones Unidas (2010) señalan que *“se debería brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual”*¹ y especifican que se debiera impartir capacitaciones relativas a manejo de comportamientos problemáticos, solución de conflictos, prevención de auto y hetero agresión y atención de niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales, como quienes presentan enfermedades mentales crónicas².

Es fundamental que los planes y programas de capacitación y formación continua aborden diversas temáticas relativas a la salud mental infanto-adolescente, desarrollo evolutivo, trauma, entre otros, de modo que los funcionarios/as puedan entregar cuidados acordes a las necesidades y características de los niños, niñas y adolescentes y contribuir efectivamente a su estabilización psicoemocional y conductual.

Por ello, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Implementar un plan o programa de 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**

¹ Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 114.

² Naciones Unidas (2010), Op.cit., párr. 115 y párr. 116.

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.

2.3. Ejecutar plan o programa de cuidado de equipos.

Conforme a lo observado por el Poder Judicial, y lo referido también por la Directora de la Residencia, durante la entrevista, se evidencia la **ausencia de actividades de cuidados de equipo para los funcionarios/as de la residencia**. Según lo mencionado, si bien se contaría con un plan o programa de este tipo, este no se estaría realizando a la fecha, debido a la contingencia sanitaria.

En relación a lo anterior, es importante señalar que, si bien es muy comprensible que la situación de emergencia que está atravesando el país producto de la pandemia impacte fuertemente en la programación efectuada para el presente año, **es esencial velar porque ámbitos tan importantes como el cuidado de equipos no se desatiendan y se posterguen más de lo estrictamente necesario, atendiendo justamente que la situación actual genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes y de alto impacto emocional como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos**, lo que indudablemente afecta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención, pudiendo generar burnout en los funcionarios/as, así como alta rotación de personal. Cabe destacar además que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben. Considerando esto, resulta altamente necesario que se implemente el plan o programa de cuidado de equipos, a la mayor brevedad posible.

Por ello, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Garantizar que se retome y ejecute, con urgencia, 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 y riesgos psicosociales propios de su trabajo. Este plan o programa debe ser diseñado e implementado por un/os profesional/es especializados en la materia.**

2.4. Mejorar la seguridad en la infraestructura de la Residencia.

Uno de los puntos que forma parte del informe realizado por la UDAC, refiere a que la **Residencia no se encuentra debidamente adaptada a las necesidades y características de los usuarios de la misma, careciendo de una infraestructura adecuada, lo que pone en riesgo tanto a los niños, niñas y adolescentes como a los funcionarios/as que ahí trabajan.**

Durante entrevista sostenida con la Directora en nuestra visita, ella señala que se han estado tomando medidas al respecto, como el cambio de las ventanas y de los dispensadores de jabón en los baños, por ejemplo, pero explica también que hay ámbitos que no es pertinente modificar del todo, entendiendo que la Residencia no es un centro hospitalario y no fue creado con dicho propósito, aspecto con el cual esta Defensoría de la Niñez concuerda. Dicho esto, es importante destacar que **la Residencia debe ser un espacio amigable y acogedor que permita la recuperación de los niños, niñas y adolescentes que allí viven, pero que debe ser, a su vez, un**

espacio seguro para ellos. En este sentido, es importante que la Residencia continúe tomando y reforzando medidas para minimizar al máximo las situaciones de riesgo al interior de la Residencia, dentro del marco de sus funciones y objetivos, y contribuir a su bienestar y estabilidad psicoemocional mediante el establecimiento de un ambiente protector y contenedor.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a la Residencia:

- **Adoptar y reforzar todas las medidas necesarias, que sean adecuadas y pertinentes, para disminuir situaciones de riesgo al interior de la Residencia, las que pudieran estar asociadas al mal uso de la infraestructura, de recursos materiales, entre otros aspectos.**

2.5. Fortalecer y acompañar los procesos educativos de los niños, niñas y adolescentes.

La exclusión y el rezago escolar que sufren los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia es un aspecto complejo, levantado también por el Poder Judicial en su visita previa. Sobre este tema, es importante señalar que, si bien favorecer el acceso y la mantención de los niños, niñas y adolescentes en educación formal o alternativa, es un aspecto central dentro de los procesos de intervención que se realizan por parte de los programas ambulatorios y residenciales, hay que tener en consideración que en el caso de la RAE, la complejidad de la situación de los niños, niñas y adolescentes, en cuanto a su salud mental, obstaculiza fuertemente su inclusión y participación estable en espacios educativos formales y alternativos. A su vez, otro factor que complejiza esta situación tiene relación con que algunos niños, niñas y adolescentes, durante su permanencia en la RAE, pasan periodos de tiempo en hospitales o en comunidades terapéuticas. Por otra parte, algunos provienen de comunas lejanas e incluso de otras ciudades del país, lo que dificulta aún más dicha continuidad. Todo lo anterior se agudiza considerando transitoriedad de su permanencia en este tipo de residencias y el contexto actual de emergencia sanitaria y cuarentena.

En este complejo escenario, **es fundamental que la prioridad sea siempre favorecer la recuperación paulatina e integral del niño, niña o adolescente, con énfasis en la estabilización de su situación de salud mental, que le permita, gradualmente, ir retomando diversos ámbitos de importancia para su desarrollo integral, como lo es la educación.** En este sentido, es fundamental que la Residencia continúe implementando y reforzando el apoyo educativo intra Residencial que entrega diariamente a los niños, niñas y adolescentes, de modo de acompañarlos y apoyarlos en este ámbito, fomentar su motivación y potenciar la continuidad en sus trayectorias educativas.

Por ello, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Reforzar los espacios intra Residenciales de apoyo y acompañamiento educacional a los niños, niñas y adolescentes, en pos de preparar, promover y facilitar su posterior inserción en el ámbito educativo ya sea formal o alternativo, según sea el caso, y entregar los recursos y materiales, incluyendo medios tecnológicos, que sean necesarios para responder adecuadamente a las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes.**

2.6. Elaborar, socializar e implementar protocolo para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.

Tanto en lo referido en la entrevista con la Directora de la RAE, como lo mencionado por el Poder Judicial, en su última visita, la **Residencia no cuenta a la fecha con un protocolo de 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, de modo de cuenten 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.

Contar con protocolos actualizados, adecuadamente socializados y garantizar su correcta aplicación es de suma relevancia para proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes y orientar, sobre la base de estándares de calidad y de derechos humanos, las actuaciones que se realizan en la Residencia. Sobre esto, Naciones Unidas (2010) es clara en indicar que *“los niños acogidos deberían tener acceso a un mecanismo conocido, eficaz e imparcial mediante el cual puedan notificar sus quejas o inquietudes con respecto al trato que se les dispensa o las condiciones de acogida”*.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Supervisar y apoyar la elaboración, implementación y socialización con los niños, niñas y adolescentes y funcionario/as, un protocolo para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos, que sea seguro y accesible para los niños, niñas y adolescentes.**

2.7. Fortalecer la continuidad de los/las cuidadores/as de la residencia.

En concordancia con lo manifestado por la UDAC, se aprecia como nudo crítico el sistema **de turnos rotativos para los cuidadores de día y de noche con el que funciona la Residencia**. Esto, ya que **no permite asegurar la estabilidad y continuidad de las figuras de referencia y cuidado de los niños, niñas y adolescentes**. En este sentido es importante destacar que una vinculación estable con los cuidadores de referencia es esencial para sus procesos de recuperación.

Por lo demás, el sistema de turnos rotativos se contrapone con lo expuesto en las orientaciones técnicas, en las cuales se señala que la Residencia se constituye como un “espacio emocionalmente seguro” al contar con, entre otras cosas, un cuidador/a preferente para cada niño, niña y adolescente, que es una figura fundamental para la mantención de su estabilización psicoemocional y conductual.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Revisar el sistema de turnos rotativos y ajustar, acordemente, de modo de contar efectivamente con un cuidador/a preferente para cada niño, niña y adolescente, con el cual puedan tener una vinculación estable y continua.**

2.8. Estigmatización y discriminación hacia los niños, niñas y adolescentes.

A partir de información obtenida en la visita, y conforme a otros antecedentes puestos en conocimiento de esta Defensoría de la Niñez, preocupa que, desde que la **Residencia fue inaugurada en el mes de junio del 2019, han existido permanentes dificultades para la plena**

inclusión de los niños, niñas y adolescentes en la comunidad, debido a constantes quejas, reclamos y denuncias que realizarían los vecinos y vecinas que viven en los alrededores de la residencia.

Esta situación es de tal gravedad que generó el cambio de domicilio de la Residencia, la que, como es de su conocimiento, **dejó de estar en la comuna de Providencia y se ubica actualmente en la comuna de Santiago Centro.** En relación a esto, llama profundamente la atención que la situación de hostigamiento y rechazo por parte de algunas personas de la comunidad se haya extendido por alrededor de un año, con hechos tan sistemáticos y críticos que culminaron con el traslado de la Residencia. Estos hechos incluyeron el llamado constante a Carabineros y Seguridad Ciudadana de la comuna, quienes -disculpándose con la Directora- debieron concurrir en reiteradas ocasiones a la Residencia, incluso varias veces en un mismo día. Más aún, la Directora menciona que el mismo día del traslado, algunas personas del sector lanzaron huevos hacia la Residencia, hecho que reviste de la mayor gravedad.

Es de suma relevancia señalar que, **bajo ninguna circunstancia, debieran ser los niños, niñas y adolescentes quienes deban dejar el lugar que habitan, teniendo este todas las condiciones adecuadas para su cuidado.** Si bien la Directora refiere que la nueva residencia cuenta con algunos beneficios en términos de infraestructura, como mayor espacio, no pareciere ser esta razón suficiente para el traslado, especialmente cuando se refiere que lo que realmente lo motivó fueron las constantes situaciones de hostigamiento. En esta línea, cambiar a los niños, niñas y adolescentes de domicilio solo contribuye a reforzar su estigmatización y discriminación y envía el mensaje erróneo de que son ellos quienes deben cambiar su situación para adecuarse a demandas del entorno, las que, evidentemente, son del todo inapropiadas e injustificadas.

Sobre este punto, es importante dar cuenta que Naciones Unidas (2010) se ha pronunciado al respecto, instando a los Estados, las agencias y los centros de acogida, entre otras instituciones y servicios, a adoptar todas las medidas que sean necesarias para prevenir la estigmatización y la discriminación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en cuidado alternativo residencial, tanto durante su estadía como con posterioridad a su egreso³.

Por lo anterior, y dada la gravedad de esta situación, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia:

- **Informar respecto de las quejas, reclamos y denuncias que hayan afectado a la Residencia, desde su inauguración hasta la fecha de traslado de comuna, indicando fecha, tipo de queja, reclamo o denuncia y motivo referido.**
- **Informar las acciones y medidas desplegadas por su Servicio y por la Subsecretaría de la Niñez, en su calidad de responsable de la coordinación del intersector y la prevención de vulneraciones a derechos, como la discriminación de que fueron víctimas estos niños, niñas y adolescentes, para haber prevenido y abordado estos hechos oportunamente, incluyendo actividades que se hayan realizado, ya sea por su Servicio o con la colaboración de su Servicio, para informar y sensibilizar a la comunidad con anterioridad a la instalación de la Residencia y/o durante su implementación y permanencia en el territorio.**

³ Naciones Unidas (2010), Op.cit., párr. 94.

- Informar cuales son los motivos que justificaron el traslado de domicilio de la Residencia y cómo se ponderó el interés superior de los niños, niñas y adolescentes que viven allí en el proceso de toma de decisión.
- Informar sobre las acciones y medidas adoptadas, o que adoptará su Servicio, para evitar que una situación como esta vuelva a ocurrir tanto en la RAE como en otros centros proteccionales del país.

La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan mejorar el funcionamiento de la Residencia de administración directa de su Servicio, y focalizar su intervención en los temas más urgentes de resolver, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar efectivo cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y cuidado, particularmente en un contexto sanitario tan complejo como el actual.

Teniendo en consideración la relevancia que tienen para la vida de los niños, niñas y adolescentes los diversos ámbitos abordados en el texto de este Oficio, **le solicito a Ud. tener a bien informar cuáles son las acciones y medidas que se ejecutarán para dar respuesta a los nudos señalados y solicitudes y recomendaciones realizadas por esta Defensoría de la Niñez, con el objeto de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia “RAE Providencia”, dentro de un plazo de 15 días contados desde la recepción del presente Oficio, vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl, evitando la entrega de correspondencia presencial en razón de la crisis sanitaria que vive el país.**

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



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

SSV/

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sra. Carolina Solís Yáñez, Directora RAE Providencia
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez