

## Instructivo para efectuar recomendaciones generales por parte de la Defensoría de la Niñez a organismos externos

### I. INTRODUCCIÓN

El artículo 4 de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez establece, en su letra h) la función de *“Emitir informes y recomendaciones que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños”*, así como la especificada en la letra i) de *“Observar y hacer seguimiento a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños y a organizaciones que puedan afectar con sus acciones tales derechos, de acuerdo a un plan que se elabore para estos efectos”*.

Para concretar estas funciones, la Defensoría de la Niñez ha establecido, dentro del proceso sustantivo denominado gestión de hallazgos, un mecanismo de generación de recomendaciones a garantes externos<sup>1</sup>, que responda frente a la identificación de una situación que pueda afectar el ejercicio de derechos de niñas, niños y adolescentes (en adelante NNA).

El fin de las recomendaciones es propender a que las instituciones destinatarias de ellas consideren los fundamentos técnicos desarrollados por la Defensoría de la Niñez con miras a la difusión, promoción, respeto, reparación y/o restitución de los derechos humanos de NNA.

La gran cantidad de actores llamados a ser garantes y potenciales receptores de recomendaciones por parte de la Defensoría de la Niñez obliga a tener una metodología de desarrollo y seguimiento de éstas, acorde a las diferentes naturalezas de cada actor, sus dinámicas temporales y los grados de proximidad de éstos con las situaciones abordadas. Es por ello, que el seguimiento de las recomendaciones incluye una metodología general, otra específica para el seguimiento de proyectos de ley y una del sistema de monitoreo de la situación de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

La presente guía detalla la metodología de las recomendaciones generales, para lo que desarrolla los siguientes elementos:

- Descripción de proceso en general
- Fase 1: formulación del problema
- Fase 2: redacción de recomendación
- Fase 3: Proceso de seguimiento
- Formato del Oficio

---

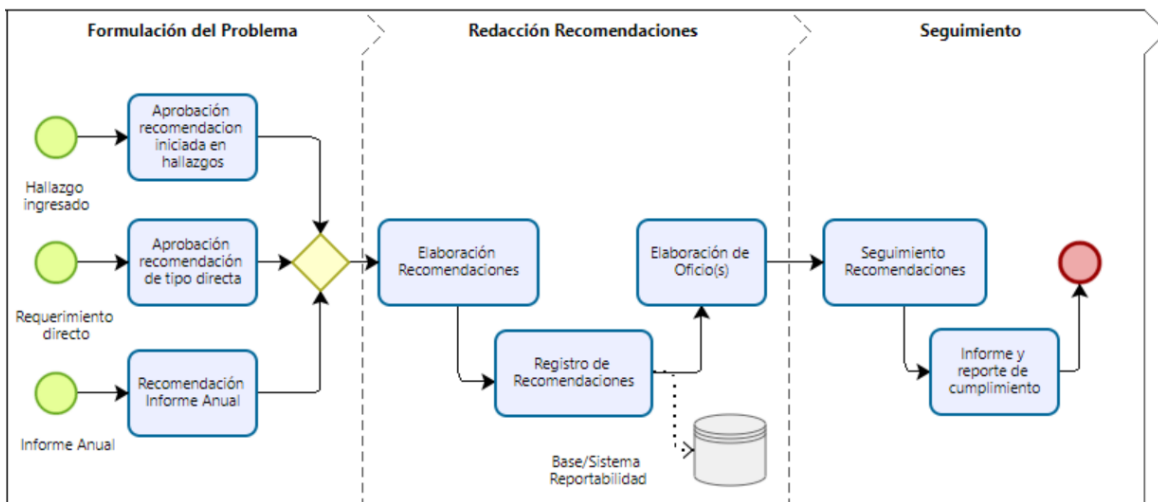
<sup>1</sup> La Defensoría de la Niñez realiza recomendaciones, en base a un protocolo de elaboración, a diferentes garantes de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El Estado, a través de sus tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial; es el garante principal y el que tiene la obligación de cumplir, proteger y respetar los derechos de la niñez y adolescencia. Por su parte, la sociedad civil, los medios de comunicación y la empresa privada, entre otros, tienen la tarea de proteger y respetar los derechos de la niñez, haciendo ver al Estado -también- sus falencias como constructor de garantes. Por último, las familias, personas en general y las comunidades tienen la responsabilidad particular de respetar y hacer valer en la cotidianidad los derechos de la niñez y adolescencia.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso de redacción de las recomendaciones generales tiene tres fases:

1. Fase 1 - Formulación del Problema: subproceso que tiene como objeto la descripción de la situación, la definición del problema descrito y las variables determinantes. Este puede iniciarse, según las características de la recomendación, vía el proceso de gestión de hallazgos, recomendaciones elaboradas en el Informe Anual Institucional o, en casos específicos, por aprobación de la Coordinación Ejecutiva de la Defensoría de la Niñez.
2. Fase 2- Redacción de las Recomendaciones: subproceso que tiene como objeto describir las recomendaciones específicas de acción que den respuesta al problema, de acuerdo con la presente guía. El subproceso termina con el registro virtual, en las plataformas de reportabilidad de cada recomendación específica, así como con la redacción y envío del Oficio respectivo a la o las instituciones involucradas.
3. Fase 3 - Seguimiento de las Recomendaciones: subproceso que tiene como objeto dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones por parte de las instituciones involucradas y transparentar estos resultados a la ciudadanía.

El siguiente mapa de procesos resume estas fases y actividades, las cuales son descritas a continuación:



### III. FASE 1: FORMULACIÓN DE PROBLEMA

#### 3.1 Sobre inicio del procedimiento

El inicio de la realización de una recomendación puede realizarse de tres maneras: a partir de la detección de un hallazgo que conlleve como acción una recomendación, de manera directa y derivados del informe anual institucional.

- Inicio mediante la identificación de un hallazgo: este se basa en el proceso de “Gestión de Hallazgos” el que tiene como objetivo *“lograr sistematizar la información recogiendo antecedentes y/o hallazgos tanto de los procesos que emanan de la institución como de la información secundaria recopilada, de manera de priorizar las acciones o instrumentos que se debe ejecutar para poder investigar, subsanar, mejorar, eliminar o replicar -en caso de una buena práctica- aquellas brechas identificadas”*. Para la realización de este proceso se implementan una serie de metodologías, como el árbol de problemas, de objetivos y una estrategia de intervención por parte de la Defensoría de la Niñez. Este tipo de inicio deberá ser el procedimiento general para la realización de recomendaciones. Éstas contendrán los elementos incluidos en este proceso.
- Inicio desde redacción de Informe Anual: este se inicia bajo la incorporación de recomendaciones específicas en capítulos de los informes anuales de la institución. Será responsabilidad de los encargados/as de cada capítulo incorporar cada recomendación, según el procedimiento aquí descrito, tanto en su registro como en la elaboración de oficios a las entidades correspondientes.
- Inicio mediante manera directa: este se inicia bajo la solicitud o aprobación de la Coordinación Ejecutiva. Este tipo de elaboración directa se aplica cuando se requiere realizar una recomendación de forma urgente, en función del proceso de gestión de requerimientos o cuando implica el envío de un oficio de hasta máximo tres recomendaciones y cuya justificación no requiere de mayores antecedentes, lo que deberá ser aprobado por las coordinaciones mencionadas.

Las recomendaciones siempre deberán prepararse en torno a la redacción de uno o más oficios, según sea la cantidad de actores involucrados. En casos de recomendaciones que incluyan alta cantidad de recomendaciones específicas, y/o con alta cantidad de información, se recomienda realizar un informe que las agrupe todas, informe que deberá ser adjuntado en cada oficio.

#### 3.2 Metodología de Formulación de Problema

En general, la metodología de formulación del problema pretende simplificar una situación enfrentada, de manera que se pueda identificar el problema base detrás, como las variables subyacentes que lo influyen. Por eso, la metodología de formulación del problema debe tenerse en cuenta tanto para recomendaciones emitidas mediante el proceso de gestión de hallazgos como las realizadas de manera directa o derivadas del informe anual institucional,

se sustenta en lo especificado en el proceso de gestión de hallazgos que involucra los siguientes elementos:

Ámbito	Descripción
Identificación de problema genérico	<p>Se deberá describir el problema, a través de una frase que lo explique<sup>2</sup>. Este problema ya debiera venir identificado desde la ficha de antecedente y de hallazgo, en caso de que provenga desde este proceso sustantivo. Además, se deberá indicar las posibles causas del problema y los efectos de éste, para la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, identificando, finalmente, por qué es un problema prioritario de resolver.</p> <p>Dentro de las causas debe señalarse, a lo menos, una que diga relación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Norma (falta o ineficaz)</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Gestión</li> <li>• Diseño, implementación o evaluación de la política o programa</li> <li>• Capacitación/Formación</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Otra: indica</li> </ul>
Identificación categorías de derechos	De acuerdo con el instructivo de Categorías de Derechos de la Defensoría de la Niñez, se hace necesario especificar a qué área de derecho, categoría y subcategoría se ven afectadas por el problema planteado.
Población afectada	<p>Se hace necesario especificar la población afectada, en dos sentidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población afectada directamente: corresponde a la estimación de población que es afectada directamente por el problema.</li> <li>2. Población afectada potencialmente: corresponde a la estimación de población la que el problema podría expandirse debido a factores demográficos o socioculturales.</li> </ol>
Alcance territorial del problema	En línea con la identificación de la población afectada, se hace necesario especificar el alcance territorial del problema. Esto implica señalar si es a nivel nacional, regional o local, señalando también el nombre administrativo de la zona involucrado.
Nivel de priorización de problema	Corresponde señalar por qué es un problema prioritario, se debe hacer referencia y justificar en razón a los criterios de priorización del proceso de gestión de hallazgos de la Defensoría de la Niñez <sup>3</sup> , que dicen relación con:

<sup>2</sup> Indicar claramente el problema permitirá evidenciar las brechas sobre las que es posible intervenir desde el Estado. Por ello algunos consejos a seguir son:

- Señalar el problema o hallazgo, no confundiéndolo con la causa o la solución.
- Que el problema de cuenta de las características específicas de la población objetivo. Ojalá cuantificándolo lo más posible.
- El problema debe dar cuenta de la situación específica del grupo afectado.

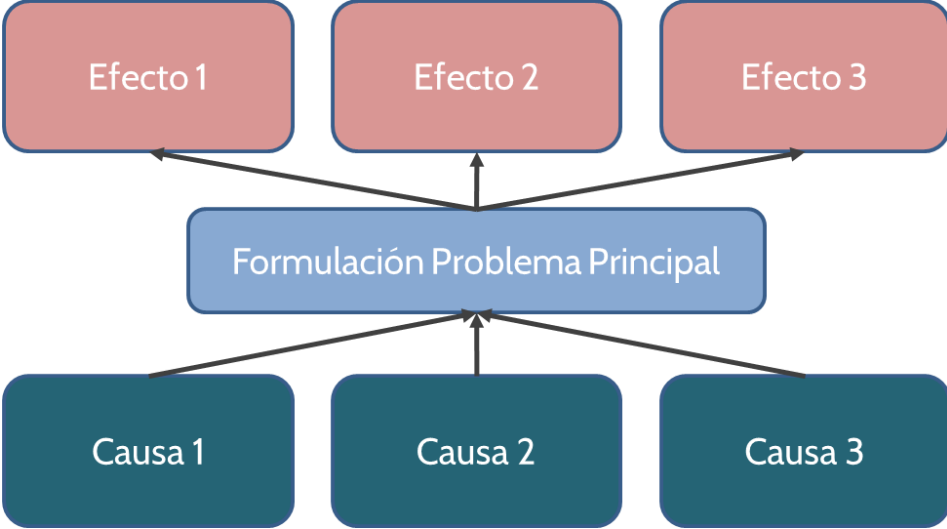
<sup>3</sup> En el evento que no sea posible indicar alguno de los criterios de priorización, utilizar otra medida que permita definir el problema.

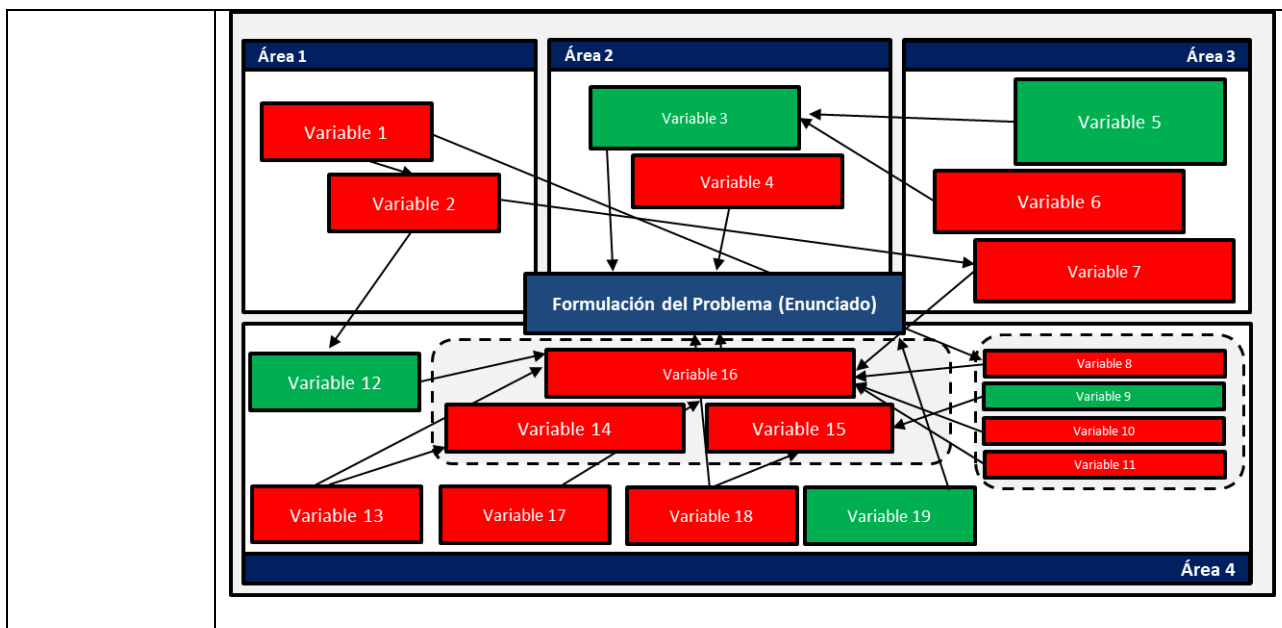


	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gravedad del problema: se encuentra constituido por la suma de los siguientes subcriterios: <table border="1" data-bbox="448 432 1503 762"> <tr> <td data-bbox="448 432 656 596">Urgencia</td> <td data-bbox="656 432 1503 596">Es la identificación del problema dentro de un continuo; el problema empeorando, estabilizándose o mejorando, según datos (de exist mediano plazo (5 años). Lo anterior hace imprescindible una inter rápida.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 596 656 720">Consecuencias</td> <td data-bbox="656 596 1503 720">El alcance de la ocurrencia del problema, desde el riesgo exi enfermedad o lesiones graves a menos graves, pérdida de calidad impacto en la defensa y protección de derechos de NNA.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 720 656 762">Repetición<sup>4</sup></td> <td data-bbox="656 720 1503 762">Repetición del problema múltiples antecedentes analizados.</td> </tr> </table> </li> <li>Discriminación: desigualdades injustas (arbitrariedad), injustificables, innecesarias y evitables entre grupos de población que sufren el mismo problema. Por ejemplo, prevalencia de ciertos problemas en un grupo particular, etnia, grupo socioeconómico, ubicación geográfica, discapacidad, entre otros.</li> <li>Oferta Pública: hipótesis respecto de la efectividad de intervención, desde la perspectiva de la oferta del Estado (u organismos privados) para abordar el problema.</li> <li>Factibilidad: corresponde a la factibilidad institucional para abordar el problema, desde la perspectiva de la pertinencia, aceptabilidad (política, prioridades estratégicas<sup>5</sup> o técnicas), factibilidad económica, disposición de recursos y legalidad.</li> </ul>	Urgencia	Es la identificación del problema dentro de un continuo; el problema empeorando, estabilizándose o mejorando, según datos (de exist mediano plazo (5 años). Lo anterior hace imprescindible una inter rápida.	Consecuencias	El alcance de la ocurrencia del problema, desde el riesgo exi enfermedad o lesiones graves a menos graves, pérdida de calidad impacto en la defensa y protección de derechos de NNA.	Repetición <sup>4</sup>	Repetición del problema múltiples antecedentes analizados.
Urgencia	Es la identificación del problema dentro de un continuo; el problema empeorando, estabilizándose o mejorando, según datos (de exist mediano plazo (5 años). Lo anterior hace imprescindible una inter rápida.						
Consecuencias	El alcance de la ocurrencia del problema, desde el riesgo exi enfermedad o lesiones graves a menos graves, pérdida de calidad impacto en la defensa y protección de derechos de NNA.						
Repetición <sup>4</sup>	Repetición del problema múltiples antecedentes analizados.						
Pertenencia grupo prioritario	<p>Los grupos prioritarios son los que requieren acciones reforzadas en razón de encontrarse en situación de desventaja, están excluidas o son víctimas de discriminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NNA con discapacidad</li> <li>NNA en situación de calle</li> <li>NNA migrantes, solicitantes de asilo, refugiados y desplazados internos</li> <li>NNA privados de libertad por medidas, sanciones o detención policial</li> <li>NNA de pueblos indígenas</li> <li>NNA en unidades de hospitalización</li> <li>NNA con afecciones de salud subyacentes</li> <li>NNA diversos en su sexualidad</li> <li>NNA bajo medidas de protección y/o cuidado alternativo</li> <li>Otros</li> </ul>						

<sup>4</sup> Este criterio puede también explicarse como propagación, o la capacidad del problema de extenderse y afectar a otros que no se encontraban en la población vulnerable.

<sup>5</sup> Las prioridades estratégicas definidas por la Defensoría de la Niñez para el periodo 2018 - 2023 son: Entorno familiar, salud, educación, información, trato digno (discriminación arbitraria y violencia) y justicia (casos en riesgo y restitución de derechos).

<p>Área prioritaria interna</p>	<p>Se deberá indicar el área temática prioritaria definida por la Defensoría de la Niñez, por cada año.</p>
<p>Identificación responsables intervención</p>	<p>La institución y/o autoridad a quien se dirige la recomendación debe ser aquella que tenga las facultades y atribuciones legales para implementar la recomendación o pueda instruir su implementación. También se debe dirigir a aquellas instituciones que deben estar informadas, y aquellas que están relacionadas en alguna medida a la recomendación. La recomendación deberá contener la normativa legal o de otra índole que determinen la atribución.</p>
<p>Identificación de causas y efectos</p>	<p>Se hace necesario detallar las variables que inciden en el problema principal, así como los efectos que éste genera. Se sugiere utilizar e incluir instrumentos como un árbol de problemas, o un diagrama sistémico, según sea el caso:</p> <p>Árbol de problemas: utilizado para la descripción de problemas de causalidad simple. Dado que este instrumento reduce la complejidad, debe ser el general para su utilización.</p>  <p>Diagrama Sistémico: utilizado para la descripción de problemas de alta complejidad, con diversas áreas para categorizar las variables incidentes. Puede incluir colores diferentes, para señalar su tipo de influencia (positivo o negativo).</p>



Para la redacción de cada uno de estos elementos es imprescindible el sustento técnico a partir de los datos que respalden, con evidencia, los argumentos planteados por la institución, los que pueden consultarse al Área de Estudios de la Defensoría de la Niñez u obtenerse a partir de la revisión de insumos documentales dispuestos por cada una de las categorías de derechos en la intranet institucional.

Por otra parte, se hace necesario sustentar los argumentos en base a los estándares derecho internacional de los derechos humanos aplicables a Chile, entre los que se encuentran, sin que se constituya en una lista taxativa:

- Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)
- Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño
- Decisiones Comité de los Derechos del Niño, por aplicación del Tercer Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención Americana de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- Convención Americana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém Do Pará
- Convenio N° 169, sobre Pueblos Indígenas y Tribales
- Constitución Política de la República
- Legislación Nacional

Otros instrumentos que también deben utilizarse: Observaciones generales de los Comités de Naciones Unidas; Informes de los Comités de Naciones Unidas a Chile; Informes de Chile a los Comités de Naciones Unidas; Opiniones Consultivas Corte IDH; Sentencias Corte IDH; Informes Temáticos CIDH; Informes Generales CIDH; Informes Anuales de la Defensoría de la Niñez, Informes del INDH; Informes, reportes, documentos de Unicef y otras agencias; Informes de la academia (que se adecúen a estándares de derechos humanos); Documentos EPU; otros Tratados internacionales sobre DDHH ratificados por Chile.

#### IV. FASE 2: REDACCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

La elaboración de las recomendaciones deberá responder al árbol de objetivos derivado del proceso de gestión de hallazgos, en el caso de haberse iniciado por esta vía y en base a las siguientes pautas de elaboración:



##### 4.1 Descripción de recomendación

El proceso incluye la posibilidad de realizar diversas recomendaciones a distintos organismos externos. Aun así, se requiere que la totalidad de recomendaciones tengan un título en común que resuma el contenido general del Oficio y/o Informe de Recomendaciones, siendo - en el caso del primero - la descripción de la materia a tratar en el documento. La descripción de la recomendación debe responder a la formulación del problema antes detallado, como muestra el siguiente ejemplo:

Formulación del problema	Descripción de la Recomendación
“Afectación de los derechos a Crecer Sano de NNA de las comunas de Quintero y Puchuncaví, debido a problemas medioambientales de la zona”	“Recomendaciones para restituir el derecho a crecer sano de NNA de las comunas de Quintero y Puchuncaví, debido a problemas medioambientales de la zona”

##### 4.2 Organización e identificación de destinatarios

Las recomendaciones, en específico, deben ser ordenadas según el destinatario involucrado. La descripción de éstos tiene dos ámbitos: el tipo y la institución involucrada.

El tipo de destinatario responde a la necesidad de especificar, para fines estadísticos, los tipos de instituciones a las cuales se realizan recomendaciones.

Existen 6 tipos de destinatarios, descritos en la siguiente tabla:



Tipo de destinatario	Descripción del tipo de Destinatario
Organismos de Administración del Estado	<p>Recomendaciones destinadas a organismos del Poder Ejecutivo tales como Ministerios, Subsecretarías, Departamentos, Intendencias, Gobernaciones y Servicios Públicos descentralizados o centralizados.</p> <p>También se incluyen en esta categoría a Municipalidades, Organismos con autonomía no constitucional (Ejemplo: INDH) y los órganos policiales tales como Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, así como de las Fuerzas Armadas.</p>
Organismos del Poder Legislativo	<p>Recomendaciones destinadas a las autoridades de las dos cámaras legislativas (Cámara de Diputadas y Diputados o Senado), así como a comisiones legislativos.</p> <p>Cabe destacar que esto es solo para el envío de recomendaciones relacionadas con análisis, informes a comisiones investigativas o de propuestas de generación de proyectos de ley. <u>Las recomendaciones a proyectos de ley en curso no se incluyen dentro de esta categoría, toda vez que ellas tienen un proceso de seguimiento diferente.</u></p>
Organismos del Poder Judicial	<p>Recomendaciones destinadas al Poder Judicial, ya sea para la Corporación de Administración del Poder Judicial (CAPJ), como a unidades del Poder Judicial a lo largo del país y tribunales específicos.</p> <p><u>Cabe destacar que esto no considera la participación judicial en tramitación de casos en que la Defensoría de la Niñez participa como interviniente.</u></p>
Organismos con Autonomía Constitucional	<p>Recomendaciones a organismos con autonomía dispuesta a nivel constitucional, tales como: 1) Banco Central de Chile, 2) Consejo Nacional de Televisión de Chile, 3) Contraloría General de la República, 4) Ministerio Público, 5) Ministerio Público, 6) Servicio Electoral de Chile, 7) Tribunal Constitucional.</p>
Organismos Privados	<p>Recomendaciones destinadas a organizaciones privadas con fines de lucro como empresas, cooperativas</p>
Organismos de la sociedad civil	<p>Recomendaciones destinadas a organizaciones nacionales o internacionales de la sociedad civil, sin fines de lucro, proveedoras de servicios para el Estado o no, incluyendo ONG, Universidades, Centros de Estudios e Investigación, Redes, Fundaciones, Corporaciones, organizaciones comunitarias, federaciones deportivas, etc.</p>
Organismos Internacionales	<p>Recomendaciones destinadas a organizaciones de sistemas de derecho internacional con funcionamiento y sede central fuera</p>

	del país. Por ejemplo, de Sistema de Naciones Unidas, del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, etc.
--	--

#### 4.3 Elaboración de recomendaciones: enunciado y descripción

Cada recomendación deberá contener un enunciado breve, que debe redactarse de manera asertiva (positiva), que debe permitir la comprensión inmediata del contenido de la recomendación.

Luego del enunciado, se debe describir la recomendación, con sustento en la evidencia nacional o internacional que la respalde. El producto obtenido debe contar con una revisión y debe sustentarse y fundarse considerando:

- Aspectos detallados en el antecedente, hallazgo y problema identificado.
- Evidencia cualitativa nacional e internacional.
- Evidencia cuantitativa nacional e internacional.
- Estándares de política pública con enfoque en derechos humanos.

Recomendación	Descripción
Consideración autonomía progresiva y acceso a la información en procesos de diálogo	Que las actividades que se planeen, para efectivizar el derecho a ser oído en los establecimientos educacionales deben tener especial consideración las capacidades y grados de madurez de los NNA, proporcionado información adecuada para que éstos se formen y puedan expresar su propia opinión

#### 4.4 Parámetros de seguimiento de las recomendaciones

Las recomendaciones deben contener, y especificar, los siguientes parámetros de seguimiento:

- Medio de verificación: cada recomendación debe incluir un medio de verificación el cual señala la expectativa de cumplimiento esperado de la recomendación, siendo clave para evaluar su nivel de cumplimiento. El medio de verificación debe poder corroborarse a través de la búsqueda de diferentes fuentes de información interna o externa, tales como reportes institucionales, datos estadísticos abiertos, así como la utilización de los mecanismos de la Defensoría de la Niñez, tales como el envío de oficios con solicitudes de información, pide cuenta y otros.
- Plazo: un elemento importante es la determinación de un plazo de seguimiento, que permita adaptar las mediciones de cumplimiento respectivas, de acuerdo con niveles de

urgencia de las medidas, como la fijación de hojas de ruta de implementación de medidas. Por ello, se dispone la posibilidad de fijar plazos de seguimiento al mes, seis meses, un año y de dos a cinco años, las que siempre tendrán un reporte anual de avance.

En el caso de recomendaciones con un plazo de cumplimiento de seis meses o más, se realizará un proceso de consulta previa al organismo involucrado, con al menos tres meses de antelación, en caso de que éste no hubiera notificado o dado respuesta a la recomendación o haya indicado que requiere mayores antecedentes. Asimismo, se generará un canal abierto en la página web, para que la ciudadanía pueda remitir antecedentes que posea sobre el cumplimiento de las recomendaciones, antecedentes que podrán ser utilizados en su mérito para calificar el nivel de cumplimiento.

- Nivel de prioridad: de acuerdo con lo especificado en la formulación del problema, específicamente en la identificación de éste, se debe señalar qué nivel de prioridad tiene cada recomendación, de acuerdo a los criterios de gravedad (urgencia, consecuencias, repetición) y situaciones de discriminación, antes especificados. Esto involucrará tres niveles: bajo, medio y alto.
- Alcance, grupos y tipos de medidas: por otra parte, las recomendaciones pueden tener diverso alcance territorial, distinguiéndose en este marco tres niveles: nacional, regional y local. Asimismo, pueden ser relativas a diferentes grupos de la población, desde lo general a grupos específicos. Por último, pueden responder a diferentes tipos de medidas según su naturaleza técnica.

Variable	Categorías
Plazos	Urgencia (Un mes para seguimiento)
	Corto Plazo (Seis meses para seguimiento)
	Mediano Plazo (Un año para seguimiento)
	Largo Plazo (Se sigue anualmente hasta el total de años proyectados)
Prioridad	Nivel de prioridad bajo
	Nivel de prioridad medio
	Nivel de prioridad alto
Alcance	Internacional
	Nacional
	Regional
	Local
	General
	NNA con discapacidad <sup>6</sup>
	NNA en situación de calle
	NNA migrantes, solicitantes de asilo, refugiados y desplazados internos

<sup>6</sup> <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>

Grupos Prioritarios	NNA privados de libertad por medidas, sanciones o detención policial
	NNA de pueblos indígenas <sup>7</sup>
	NNA en unidades de hospitalización
	NNA con afecciones de salud subyacentes
	NNA diversos en su sexualidad <sup>8</sup>
	NNA bajo medidas de protección y/o en cuidado alternativo
Tipo de medida	Acciones públicas
	Medidas presupuestarias
	Legislación y normativa
	Suscripción instrumentos internacionales
	Fortalecimiento institucional
	Acceso a la justicia y medidas judiciales
	Transparencia y acceso información
	Acción de organismo privado
	Otro

Una vez redactado el o los oficios respectivos, las recomendaciones también deberán ser detalladas en los sistemas de reportabilidad virtual, para su archivo estadístico.

#### V. FASE 3: SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

Cada funcionario/a redactor/a de una recomendación será el/la responsable de su seguimiento.

Los niveles de cumplimiento de las recomendaciones pueden ser cinco: sin seguimiento, incumplimiento, cumplimiento insuficiente, cumplimiento parcial y cumplimiento total, cada uno de los que tendrá un porcentaje de avance para la identificación de métricas cuantitativas particulares y agregadas por temas. Su selección se realiza en base al medio de verificación seleccionado.

Su descripción en detalle, de acuerdo con el tipo de medida, se muestra en la siguiente tabla:

Nivel	Criterio de selección	Ejemplos
Sin seguimiento	Categoría utilizada para cuando aún no se realiza un reporte oficial por parte de la Defensoría.	Aún no se realiza seguimiento según plazo fijado por recomendación
Incumplimiento 0%	Categoría utilizada para cuando no se detecta ninguna señal de avance o su cumplimiento se constata fuera de plazo.	-No se presenta proyecto de ley -No se constatan medidas administrativas de avance tales como oficios, mesas, etc.

<sup>7</sup> <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/subpo-recomendaciones.pdf>

<sup>8</sup> [http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/3.-Diversidad-sexual\\_en\\_ninos\\_ninas-\\_adolescentes.pdf](http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/3.-Diversidad-sexual_en_ninos_ninas-_adolescentes.pdf)



		-Medida cumplida fuera del plazo
Cumplimiento insuficiente 33%	Categoría utilizada para cuando se detectan anuncios de avance, pero contenidos de las medidas no corresponden a medio de verificación	<p>-Se presenta proyecto de ley en la materia, pero contenidos no corresponden a recomendación.</p> <p>-Se aprueba protocolo, pero contenidos no corresponden a recomendación.</p> <p>-Se presentan avances con acciones administrativas, pero contenidos no corresponden a recomendación.</p> <p>-Se aprueban y terminan de promulgar o implementar medidas, pero contenidos no corresponden de ninguna forma a recomendación.</p>
Cumplimiento parcial 66%	Categoría utilizada para cuando se detectan señales de avance, pero contenidos de las medidas corresponden parcialmente o no en todas las aristas recomendadas. También para cuando se constata cumplimiento total de la medida, pero contenidos no corresponden parcial o completamente a lo recomendado.	<p>-Se presenta proyecto de ley en la materia, y contenidos corresponden en algunos elementos a recomendación</p> <p>-Se aprueba protocolo, pero contenidos corresponden solo en algunos elementos a recomendación</p> <p>-Se aprueban y terminan de promulgar o implementar medidas, pero contenidos no corresponden solo en algunos elementos a recomendación.</p>
Cumplimiento total 100%	Categoría utilizada para cuando se detecta que la medida se ha implementado totalmente y esta corresponde de manera total al contenido de la recomendación.	-Se aprueban y terminan de promulgar leyes o marcos normativos o implementar medidas y sus contenidos son coherentes a recomendación.

El seguimiento de cada recomendación deberá realizarse de acuerdo al plazo especificado inicialmente, de acuerdo con las siguientes pautas:

- Constatar, en base a hechos concretos y objetivos, si lo recomendado por la Defensoría de la Niñez ha sido implementado en el plazo, forma y fondo.
- Identificar plazos y cronograma de pide cuenta. Indagar qué lugar ocupa la temática de la recomendación en base a las prioridades institucionales planteadas en el Plan Estratégico Institucional y en la planificación temática del año en curso.
- Chequear el contexto de las relaciones institucionales con respecto a quien se dirige la recomendación. Esto se refiere al número de oficios y la tasa de respuesta de los oficios enviados a la institución en cuestión.
- Evaluar la posibilidad de extender el alcance de la recomendación hacia otras instituciones, u otros actores relevantes, que puedan involucrarse en la etapa de seguimiento.
- Evaluar la opción de generar alcance comunicacional con lo recomendado y su eventual implementación o no, articulando acciones con la encargada de comunicaciones para definir su inclusión en la etapa de seguimiento.
- Buscar alternativas innovadoras para establecer un diálogo más fluido con aquella institución a la que se está haciendo la recomendación. Se busca que estas alternativas, al menos, contemplen el establecimiento de puntos focales efectivos para el trabajo permanente.

Realizadas estas acciones, los/las responsables de cada seguimiento deberán completar las acciones de seguimiento en planilla de reportabilidad de las recomendaciones realizadas, justificando debidamente las razones para determinar una categoría de cumplimiento.

El Observatorio de Derechos de la Niñez preparará un informe anual para su incorporación en Informe Anual Institucional, así como en la página web respectiva del proyecto.

## V. FORMATO DEL OFICIO DE RECOMENDACIONES

Las recomendaciones siempre deberán ser enviadas a cada actor involucrado vía oficio, sin perjuicio de que éstas puedan adjuntar informes o minutas con mayor detalle de lo recomendado y analizado. La materia de los oficios deberá especificarse de acuerdo con el nombre de la recomendación general (ver 4.1 del presente documento)

- a) Identificación de la atribución legal de la Defensoría de la Niñez, que faculta a realizar la recomendación.

Son aquellas contenidas en el artículo 4° de la Ley 21.067, que Crea la institución. También puede complementarse con el Plan Estratégico de la Defensoría de la Niñez, en especial, con la visión y la misión institucional.

b) Información de contexto de la recomendación.

Debe considerarse, en la formulación de la recomendación, la descripción del contexto y otros antecedentes relevantes. Dentro de los antecedentes pueden señalarse acciones previas realizadas por la Defensoría de la Niñez (oficios, participación en mesas técnicas, entre otras). Además, en el evento que exista, indicar recomendaciones previas sobre la materia que hayan sido realizadas por organismos nacionales o internacionales de derechos humanos.

c) Descripción del problema

Debe describirse el problema de acuerdo con los aspectos detallados en el punto 3 de la presente guía, incluyendo en el Oficio, de haberse realizado, los diagramas especificados.

d) Ejemplo y tabla de formulación de las recomendaciones

Recomendación	Descripción				
1. Enunciado de la Recomendación  “Realizar un Estándar Técnico especializado de albergues para NNA en situación de calle”	Se recomienda elaborar, en colaboración con organismos internacionales, la Defensoría de la Niñez y la sociedad civil, un Modelo de Gestión con Estándares técnicos especializado, y de alta calidad, para la instalación de albergues para NNA en situación de calle, que considere el enfoque de derechos de la niñez y la adolescencia.				
Medio de verificación	Plazo	Prioridad	Alcance	Grupos Prioritarios	Tipo de medida
Publicación de estándar técnico especializado para albergues en NNA en situación de calle	Mediano Plazo	Alta	Nacional	NNA en situación de calle	Acciones públicas

e) Comentario final.

Realizar un cierre de las recomendaciones indicando, por ejemplo, efecto directos e indirectos que se esperan una vez que se implemente lo recomendado e identificar eventuales efectos no deseados si tales recomendaciones no son incorporadas.

Además, según sea el caso, poner a disposición el apoyo técnico de la Defensoría de la Niñez para el diseño o la implementación de la recomendación.