

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencias Casa Esperanza N° 1 y N° 2
<b>Fecha de la visita:</b>	21 y 22 de enero de 2024

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	5
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	5
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
8.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN .....	6
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	7
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	8
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	21
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	22

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas<sup>1</sup>.

En atención a la facultad descrita, y a lo dispuesto además en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y letra f) del artículo 15° de la Ley N°21.067, la Defensoría de la Niñez cuenta con el **“Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado”** (en adelante “Mecanismo de Monitoreo de Derechos” o “Mecanismo”). Este tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y de cuidado de NNA que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos que acogen a niños, niñas y adolescentes, a nivel nacional. En este contexto, el presente **“Informe Final” da cuenta de la visita realizada a las Residencias Casa Esperanza N° 1 y Casa Esperanza N° 2, ubicadas en la región Metropolitana, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

### 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás

---

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

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>2</sup>.

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

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

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes<sup>3</sup>; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos<sup>4</sup>; intermediar y servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, así como requerir informes y antecedentes a estos últimos y hacerle seguimiento a su actuar<sup>5</sup>; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad<sup>6</sup>; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>7</sup>.

---

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

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra m).

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

<sup>5</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letras d), e) e i).

<sup>6</sup> Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

<sup>7</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

### 3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencias de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Casa Esperanza N° 1 y Casa Esperanza N° 2
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Fundación Chilena para la Discapacidad
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado (OCA)
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD) .
<b>Población destinataria:</b>	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 años y los 17 años, 11 meses y 29 días.
<b>Director(a):</b>	Matías Poblete (i) (Casa Esperanza N° 1) y Belén Rivera (Casa Esperanza N° 2)

### 4. ANTECEDENTES

Las visitas a ambas residencias fueron las primeras de la Defensoría de la Niñez a dichos establecimientos y se realizaron de manera reactiva, en días consecutivos, debido a gravísimos antecedentes de los cuales se tomó conocimiento.

Con fecha viernes 19 de enero de 2024, la Defensoría de la Niñez mantuvo reunión con el Programa Mi Abogado (PMA) Región Metropolitana, quienes plantearon su extrema preocupación por la situación de las referidas residencias, que corresponden a Casa Esperanza N°1, ubicada en Santiago Centro, y a Casa Esperanza N° 2, ubicada en Lo Barnechea. PMA señaló haber visitado ambas residencias en noviembre de 2023, cuando iniciaron su funcionamiento, momento en el cual detectaron, tempranamente, diversos nudos críticos de gravedad. Al respecto, cabe relevar que estas correspondían a los primeros proyectos residenciales de la Fundación Chilena para la Discapacidad, quien no tenía experiencia previa en cuidado alternativo residencial. El Programa indicó que los nudos fueron levantados inmediatamente, tanto al Servicio de Protección Especializada (SPE) Región Metropolitana, como a los Tribunales de Familia correspondientes. No obstante, estos se mantuvieron e incluso agudizaron con el tiempo, lo cual fue observado por los(as) curadores(as) en sus siguientes visitas, siendo siempre oportunamente informado por PMA a los actores mencionados. Al no observar avances en la situación de las residencias, a 3 meses de funcionamiento, el Programa solicitó reunión a la

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Defensoría de la Niñez, para informar respecto de sus hallazgos y evaluar la posibilidad de una estrategia colaborativa y coordinada de abordaje.

Con posterioridad a la reunión sostenida, la Defensoría de la Niñez decidió realizar dos visitas reactivas a las referidas Residencias, ambas de manera presencial, con el objeto de observar, en primera persona, los nudos críticos identificados y levantados por PMA y evaluar la situación actual de los establecimientos. Estas se realizaron los días 21 y 22 de enero de 2024, a Casa Esperanza N° 1 y Casa Esperanza N° 2, respectivamente. A su vez, el 12 de febrero de 2024 se regresó a Casa Esperanza N° 2, para hacer seguimiento a las observaciones levantadas al Servicio de Protección Especializada, respecto de dicha Residencia.

Cabe señalar que, con posterioridad a las visitas, se mantuvo una mesa de trabajo con representantes del PMA, del Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana y Nacional y supervisores de la Subsecretaría de la Niñez, en aras a resolver los hallazgos más urgentes (ver apartado N° 11). En dichas instancias, el Servicio Regional informó del cierre del proyecto residencial de Casa Esperanza N° 1, en Santiago Centro, para su reapertura en otra ubicación, motivo por el cual se trasladaría a todos los niños, niñas y adolescentes allí ingresados(as).

### 5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas se distinguen según su origen, así como por la oportunidad y el medio de ejecución. Conforme a lo anterior, la visita realizada tuvo las siguientes características:

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Primera Visita	<input type="checkbox"/> _Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> _X_Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

### 6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por **4** profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados(as) en el cuadro a continuación.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

<b>Profesional encargado/a:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga sede central
<b>Profesional 2:</b>	Verónica Vázquez, psicóloga sede central
<b>Profesional 3:</b>	Carola Fraczinet, psicóloga sede central
<b>Profesional 4</b>	Javiera Schweitzer, abogada sede central
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

### 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

Las visitas se realizaron en 2 días consecutivos, la primera en día inhábil y la segunda en día hábil.

El día domingo 21 de enero de 2024, se acudió alrededor de las 19:00 horas a la Casa Esperanza N° 1, ubicada en Santiago Centro. Al momento de la visita, había 09 niños, niñas y adolescentes vigentes en la Residencia, de los(as) que 06 estaban presentes. Cabe señalar que, al llegar, inmediatamente un adolescente se acercó a la encargada de la visita y le manifestó su interés en mantener una conversación privada, para contarle algo que la había sucedido. Por ello, dos profesionales del equipo mantienen inmediatamente una conversación con él y otro adolescente. En paralelo, se realizó un recorrido por la Residencia, para observar las instalaciones. Junto a ello, se conversó con el equipo de trato directo presente al momento de la visita. Cabe recalcar que, dado los graves hallazgos en términos de vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes, así como las precarias condiciones en las cuales se mantenía funcionando la Residencia, no fue posible aplicar los instrumentos que se utilizan en las visitas de la Defensoría de la Niñez, como entrevistas y cuestionarios.

El día lunes 22 de enero de 2024, se acudió, alrededor de las 10:00 horas a la Casa Esperanza N° 2, ubicada en Lo Barnechea. Al momento de la visita no había niños, niñas y adolescentes vigentes, y solo estaba parte del equipo técnico y de trato directo, por lo cual la visita se limitó a un exhaustivo recorrido por las instalaciones y conversaciones con el personal, pero, al igual que en la otra Residencia, no se aplicaron los instrumentos previstos. Con fecha 13 de febrero de 2024, se realiza una segunda visita, con el objeto de observar medidas implementadas en la infraestructura y equipamiento de la Residencia, habiendo ya ingresado dos adolescentes a la misma.

### 8. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del referido Mecanismo, la función de visitas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado se realiza sobre la base de dimensiones y subdimensiones de observación y evaluación de las condiciones de vida y situación de derechos

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

de los niños, niñas y adolescentes en los establecimientos visitados. Cada dimensión se vincula a un estándar general, que refiere al mínimo esperado y exigible. A su vez, cada dimensión contiene subdimensiones, que se vinculan a indicadores específicos que dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del estándar general. Lo anterior permite conocer el grado en que cada establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas.

No obstante, dado el carácter reactivo de las visitas y la gravedad y urgencia de los hallazgos, no fue posible ceñirse estrictamente a la metodología de visitas con la que cuenta la Defensoría de la Niñez -, ya que las condiciones en que se encontraban los(as) niños, niñas y adolescentes hacían meritorio priorizar el abordaje de la criticidad, poniendo su interés superior por sobre cualquier otro-, y, por ende, no se pudieron observar y evaluar todas las dimensiones y subdimensiones referidas.

Esto tampoco fue posible en Casa Esperanza N° 2, puesto que al momento de la visita no contaba con niños, niñas y adolescentes ingresados(as).

### 9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas identificadas en la visita, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los(as) niños, niñas y adolescentes e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

#### Casa Esperanza N° 1

Cabe señalar que, dada la gravedad de los hechos constatados en la visita a esta Residencia, en el presente informe no se da cuenta de fortalezas y buenas prácticas identificadas.

#### Casa Esperanza N° 2

##### i. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

Se destaca la buena recepción y disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante las visitas, quienes mostraron con dedicación la Residencia al equipo visitante. A su vez, participaron con apertura en las conversaciones sostenidas. En todo momento, se facilitó el levantamiento de información con los distintos actores presentes, lo que se realizó con transparencia y prontitud. Lo anterior es especialmente relevante, considerando que se trataba de un equipo nuevo, que además se encontraba enfrentando diversas contingencias, especialmente durante la segunda visita, en que parte importante del personal había renunciado (incluyendo la

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

directora), y solo tres profesionales se encontraban sosteniendo el funcionamiento de la Residencia.

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

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes a los órganos correspondientes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas al establecimiento, se insta al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo al carácter que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

#### Casa Esperanza N° 1

- i. **Malos tratos a niños, niñas y adolescentes y omisión de denuncia por parte de la Residencia**

Al llegar a la Residencia, el adolescente de iniciales A.C.C., de 16 años, se acercó rápidamente al equipo visitante, señalando querer conversar sobre algo que le habría ocurrido. Inmediatamente dos profesionales mantuvieron una conversación privada con él y otro adolescente, de iniciales



## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

B.S.M., también de 16 años, quienes señalaron haber sido víctimas, el día anterior, de malos tratos por parte de un educador de trato directo de la Residencia, identificado como Martín Aravena. A su vez, indicaron que esto sería reiterativo, puesto que el educador estaría constantemente provocándolos para generar en ellos desajustes emocionales y/o conductuales y, luego, contenerlos físicamente, aplicando golpes y “llaves”. En concreto, señalaron haber sido golpeados, ahorcados y amenazados por el educador, y mostraron espontáneamente a las profesionales algunos hematomas en extremidades y torso producto de las agresiones, ante lo cual se tomó registro fotográfico, previo a explicarles verbalmente el uso y objetivo que se le daría a las mismas y firma de un asentimiento informado por parte de ambos adolescentes.

En conversaciones con el equipo, dos educadoras corroboraron lo relatado por los adolescentes, indicando que habían presenciado y escuchado de otras situaciones de similares características perpetradas por el mismo funcionario en contra de los niños, niñas y adolescentes. Consultadas sobre si se habían denunciado estos hechos, mencionaron que sólo se habían tomado fotografías de las lesiones y que estas se habían enviado a la encargada de salud de la Residencia.

Más aún, al momento de finalizar la conversación con los adolescentes, se realizó cambio de turno en la Residencia, por lo que llegó el educador identificado como agresor a iniciar sus funciones. En ese momento, el adolescente A.C.C. tuvo un desajuste emocional y conductual, que fue abordado solamente por parte de una de las educadoras presentes, mientras el resto se limitaba a observar la situación. En ello, el educador previamente referido se acercó bruscamente al adolescente, momento en el cual lo amenazó e intentó golpear. El educador se retiró rápidamente de la Residencia, acercándose a una caseta de carabineros en el exterior a interponer una denuncia en contra del adolescente referido. Inmediatamente, dos profesionales del equipo visitante procedieron a realizar una denuncia en contra del educador, tanto por los hechos develados como los observados en la visita (ver apartado N° 11). Cabe agregar que, esa misma noche, el director de la Residencia informó la desvinculación del trabajador en cuestión.

Es menester recalcar que todo niño, niña y adolescente tiene derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, así como a la protección contra toda forma de violencia y malos tratos, conforme lo establece la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante Convención)<sup>8</sup>, a nivel internacional, y la Ley de Garantías y Protección Integral (en adelante, Ley de Garantías)<sup>9</sup>, a nivel nacional.

A su vez, es preciso recordar que, conforme al artículo 175 del Código Procesal Penal, recae obligación de denuncia sobre todos los(as) funcionarios(as) públicos y personal del área de la salud y educación que tomen conocimiento sobre posibles delitos hacia niños, niñas y adolescentes. Más aún, la Resolución Exenta N° 155 del Servicio de Protección Especializada

---

<sup>8</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 6 y 19, respectivamente.

<sup>9</sup> Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículos 24, 25 y 36, respectivamente.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

establece el procedimiento de actuación ante hechos eventualmente constitutivos de delito que afecten a niños, niñas y adolescentes usuarios(as), incluyendo el deber de denuncia de todo el personal, y especialmente del director(a) del proyecto.

**Por lo anterior,**

**Se recomienda, a la Residencia:**

- **Denunciar, con urgencia, dentro del plazo legal que corresponde, siempre que exista una revelación de una situación que pueda constituir un delito y que afecte a algún niño, niña o adolescente, conforme lo instruye el artículo 175 del Código Procesal Penal, así como la resolución exenta N° 155 del Servicio de Protección Especializada.**
  - **Informar, con urgencia, al curador(a) del niño, niña o adolescente, respecto de cualquier hecho denunciado, a efectos de permitir que la representación realice, de manera oportuna, las acciones correspondientes.**
- ii. **Inadecuada respuesta ante situaciones de desajuste emocional y/o conductual de los niños, niñas y adolescentes, por parte del personal de la Residencia.**

Durante la visita a la Residencia, dos adolescentes presentaron desajustes emocionales y conductuales, situaciones ante las cuales el equipo de educadores de trato directo no actuó conforme a los protocolos establecidos, es decir, brindando la contención emocional y ambiental requerida por estos. Por el contrario, en el caso del adolescente de iniciales A.C.C., de 16 años, solo una educadora intervino, mientras el resto del equipo observaba lo ocurrido. En el caso de la adolescente de iniciales A.L.U., de 15 años, ella presentó una fuerte descompensación que inició aproximadamente a las 19:30 y se extendió por más de 4 horas, periodo en el cual incluso estuvo por momentos sola, sin presencia y monitoreo de los adultos presentes. Cabe señalar que, recién a medianoche se llamó a una ambulancia, para que pudiera ser trasladada al centro de salud correspondiente.

En este sentido, fue posible observar que el personal no contaba con los conocimientos, habilidades y herramientas para enfrentar adecuadamente situaciones críticas, y de esta manera contener y proteger a los niños, niñas y adolescentes, con oportunidad y pertinencia. Esto es especialmente relevante considerando que el propio personal relevaba el desafío de trabajar con un perfil altamente complejo y de difícil manejo, siendo primordial el correcto abordaje de descompensaciones.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En términos generales, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, CDPD)<sup>10</sup> indica que se debe promover la formación especializada de todo el personal que trabaja con personas con discapacidad, especialmente respecto de los derechos reconocidos en la referida Convención, con el objeto de mejorar su garantía y correcta aplicación.

En lo que refiere al abordaje de descompensaciones, es preciso indicar que la “Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial” (en adelante Norma Técnica), del Ministerio de Salud y el entonces Servicio Nacional de Menores, establece lineamientos y acciones para la prevención y detección temprana de este tipo de situaciones, así como su oportuno y debido abordaje.

**Por lo anterior,**

**Se recomienda, a la Residencia:**

- **Generar, con urgencia, un Protocolo de Abordaje de Desajustes Emocionales y/o Conductuales, conforme a la Norma Técnica previamente referida.**
- **Realizar, con urgencia, capacitaciones a todo el equipo que continúe ejerciendo funciones en cualquiera de las Residencias, sobre el abordaje adecuado y oportuno de situaciones críticas y de desajustes emocionales y/o conductuales de niños, niñas y adolescentes, teniendo en especial consideración su situación de discapacidad y/o problemáticas de salud mental, y en el marco de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes y de personas con discapacidad.**

### **iii. Inadecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia**

En primer lugar, cabe recalcar que el inmueble no se adecuaba a las características y necesidades de la población usuaria, es decir, niños, niñas y adolescentes que presentan discapacidad severa o profunda y muchos de los cuales tienen severos trastornos conductuales asociados.

En este sentido, destaca que no era un inmueble inclusivo, puesto que poseía 3 pisos con dos escaleras, sin contar con ascensor ni con rampas en todos los desniveles. A su vez, en el primer piso solo contaba con un baño parcial y un baño completo inclusivo.

---

<sup>10</sup> Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 4 letra i).

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Por su parte, el inmueble contaba con numerosos factores de riesgo, como puntos ciegos y múltiples ventanas de vidrio, la mayoría de las cuales estaban rotas al momento de la visita y solo algunas de estas habían sido reemplazadas por micas, las cuales también estaban rotas. A su vez, la mayoría de los enchufes estaban rotos, con los cables al descubierto. Al respecto, cabe señalar que tanto los vidrios como los cables eran utilizados por niños, niñas y adolescentes para auto agredirse. Por su parte, puertas, muros y techos contaban con agujeros, había camas rotas que estaban siendo utilizadas por niños, niñas y adolescentes, y ninguna de las ventanas, balcones y terrazas contaban con medidas de seguridad, existiendo riesgos de caídas.

En su totalidad, el inmueble se encontraba significativamente deteriorado tanto en infraestructura como en equipamiento, y sin adecuada mantención, siendo extremadamente inseguro para los niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, es menester destacar que, en la cocina, espacio que estaba abierto al ingreso de los niños, niñas y adolescentes, se encontraban todos los pastilleros con sus medicamentos, expuestos a los cambios de temperatura y humedad, sin posibilidad de control sobre la calidad y trazabilidad de los mismos, y estando estos a su alcance, sin ninguna medida de seguridad. Al igual que con los medicamentos, la Residencia carecía de espacios y mobiliario seguro para almacenar registros y documentación privada de los niños, niñas y adolescentes, encontrándose en una habitación del tercer piso, una maleta en el piso, abierta, con todas las carpetas de salud de estos(as), y en la cocina, el libro de novedades de la Residencia.

La Convención<sup>11</sup> reconoce el derecho de todo niño, niña y adolescente a un nivel de vida adecuado, que le permita su mayor realización física, mental, espiritual, moral, social y cultural, lo cual también se encuentra garantizado, a nivel nacional, en la Ley de Garantías<sup>12</sup>.

En cuanto a las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños<sup>13</sup> (en adelante, Directrices), todos los entornos de acogimiento deben cumplir con los requisitos de salud y seguridad.

A su vez, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas<sup>14</sup> del modelo, la residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, otorgando condiciones de seguridad y cuidados. En ello, se deben contemplar la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales necesarias para favorecer el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos, incluyendo apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, privacidad, entre otros.

---

<sup>11</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 27.

<sup>12</sup> Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 25.

<sup>13</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 90.

<sup>14</sup> Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). Orientación Técnica Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD), página 39.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Por lo anterior,

Se recomienda, a la Residencia:

- Disponer, con urgencia, de una nueva vivienda para la Residencia Casa Esperanza N° 1 que cumpla con todos los criterios de infraestructura requeridos para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades.
- Realizar, con urgencia, en la nueva vivienda, todas las adaptaciones en infraestructura y mobiliario que sean requeridas para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades. Esto, previo al ingreso de cualquier usuario(a).

Se solicita, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- Indicar, con urgencia, si cuenta con un documento que explicita y formalice las características específicas que debe tener un inmueble a utilizar como residencia de protección, de acuerdo a cada modelo, incluyendo aspectos tanto de infraestructura como de equipamiento. De ser el caso, remitir dicho documento.
- Indicar, con urgencia, si cuenta con un proceso formal de visación de los inmuebles para su uso como residencias de protección, tanto de administración directa como delegada, previo al ingreso de cualquier niño, niña o adolescente, y en qué consiste dicho proceso, remitiendo la documentación asociada.

### Casa Esperanza N° 2

#### i. Inadecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia

Si bien las condiciones del inmueble eran considerablemente mejores que las de la Casa Esperanza N° 1, ya que es una vivienda de 1 piso, con amplios espacios y extensos jardines, y se encontraba recientemente renovada, había aspectos que no se adecuaban del todo a los requerimientos de la población usuaria, y que requerían de mejoras urgentes previo a la llegada de niños, niñas y adolescentes a la Residencia.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En primer lugar, la casa no tenía habitaciones suficientes para cubrir adecuadamente las 28 plazas convenidas, por lo que algunas tenían hasta 10 camas, estrechamente separadas entre sí. A su vez, solo tenía 3 baños, de los cuales solo uno era de acceso inclusivo.

Por su parte, la vivienda presentaba diversas falencias en términos de seguridad, como numerosos ventanales, los cuales tenían láminas de seguridad por un solo lado; ausencia de extintores y plan de emergencias; libre acceso a salas donde se almacenarían registros, documentos y medicamentos; entre otros.

En cuanto a los espacios exteriores, estos también presentaban diversos riesgos, principalmente cercos perimetrales con alambres de púas y algunos tramos incluso electrificados, y otros tramos muy bajos, que colindan con una quebrada empinada que desemboca en un estero. A ello se agrega que, del otro lado del estero se encuentra una vivienda con un zoológico particular, que posee animales exóticos, lo que también constituye un riesgo en caso de traspasos de los niños, niñas y adolescentes. Así también, tanto la vivienda como el patio presentan numerosos puntos ciegos, que no se alcanzan a cubrir por el circuito de cámaras instaladas.

A su vez, el terreno cuenta con dos espacios en desuso que se piensan habilitar para sala de estimulación y sala de visitas, no obstante, esto no se había realizado aún. De hecho, al momento de la segunda visita a la Residencia, no se había avanzado en ello.

Finalmente, en cuanto a la ubicación y accesibilidad de la Residencia, cabe indicar que esta se encuentra en una comuna cordillerana de la zona oriente de la ciudad, en un barrio al que solo se puede acceder mediante bus de locomoción colectiva, siendo un extenso recorrido desde el centro de la ciudad. Esto no solo obstaculiza las visitas de familiares y figuras significativas de los niños, niñas y adolescentes, sino también el arribo del personal, lo cual fue relevado por estos(as) como una de las razones que ha influido directamente en la capacidad de contratar el equipo faltante.

Con posterioridad a la visita de la Defensoría de la Niñez, se levantaron estas observaciones al Servicio de Protección Especializada, y al momento de la segunda visita a la Residencia, algunos de estos puntos habían sido subsanados. No obstante, otros persistían, pese al transcurso de 3 semanas, que ya habían ingresado dos adolescentes y se estaba a la espera de nuevos ingresos en los días siguientes. En concreto, preocupó particularmente que los registros, documentos y expedientes se encontraban a libre de acceso de los niños, niñas y adolescentes, al igual que los medicamentos.

Junto a las condiciones de salud y seguridad que debe tener el entorno residencial, las Directrices<sup>15</sup> señalan que los centros de acogimiento deben ser pequeños, siendo lo más semejante posible a

---

<sup>15</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 122.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

una familia o grupo reducido de niños, niñas y adolescentes, y estar organizados en torno a sus derechos y necesidades.

**Por lo anterior,**

**Se recomienda, a la Residencia:**

- **Realizar, con urgencia, todas las adaptaciones en infraestructura y mobiliario que sean requeridas y que están pendientes, para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades.**
- **Adquirir, con urgencia, mobiliario con llave para almacenar tanto los registros, documentación y expedientes de los niños, niñas y adolescentes, así como los medicamentos. Estos deben permanecer, en todo momento, fuera del alcance de los(as) mismos(as).**

**Se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:**

- **Reducir, con urgencia, la cantidad de plazas convenidas para ambos proyectos residenciales, conforme a los estándares de cuidado alternativo residencial de tipo familiar.**

### ii. **Uso de cámaras sin protocolo interno que regule su uso**

Al recorrer la Residencia, se observa y se informa que esta presenta cámaras de seguridad en distintos espacios, no obstante, no se cuenta con un protocolo interno que regule su uso. En este contexto, se vislumbra un riesgo respecto de la recolección y manejo de datos personales de los(as) niños, niñas y adolescentes, mediante las grabaciones, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad, y cuyo uso no se encuentra regulado mediante un protocolo ni documento similar. En este sentido, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes se realicen de manera adecuada, ni que aseguren el resguardo y protección de su derecho a la intimidad y privacidad.

Al respecto, cabe recordar que la Constitución Política de la República *“asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”*<sup>16</sup>. En concordancia, parte de lo anterior se encuentra regulado en la Ley de Protección de Datos Personales<sup>17</sup>, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis,

---

<sup>16</sup> Constitución Política de la República de Chile, artículo 19, N°4.

<sup>17</sup> Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

Más aún, la Ley de Garantías<sup>18</sup> establece, en su artículo 33, el derecho a la vida privada y a la protección de datos personales de todo niño, niña y adolescente, así como el deber de reserva, confidencialidad y uso adecuado de estos datos que recae sobre los funcionarios(as) públicos y todos(as) quienes se relacionen con ellos y ellas. Lo anterior se complementa con el artículo 64, que establece el deber de reserva y confidencialidad de organismos, entidades e instituciones, públicas y privadas, y de adoptar medidas para la protección del derecho a la vida privada, a la honra y propia imagen, en el tratamiento confidencial de la información de niños, niñas y adolescentes y el registro de esta.

En cuanto a normas internacionales, la Convención señala que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”* y que *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”*<sup>19</sup>.

En la misma línea, el Comité de los Derechos del Niño (en adelante, Comité), en su Observación General N°25, dispone que *“la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos”*<sup>20</sup>. En este contexto, indica que:

*“Los Estados partes deben garantizar la aplicación de mecanismos eficaces de protección digital de los niños, así como de normativas de salvaguardia, respetando al mismo tiempo los demás derechos de los niños, en todos los ámbitos en que estos acceden al entorno digital y que incluyen el hogar, los entornos educativos, los cibercafés, los centros juveniles, las bibliotecas y los centros de atención sanitaria y modalidades alternativas de cuidado.”*<sup>21</sup>

A su vez, respecto de los datos obtenidos mediante el uso de tecnología, el Comité señala:

*“Los datos personales de los niños deben ser accesibles únicamente para las autoridades, organizaciones y personas encargadas por ley de procesarlos de conformidad con las debidas garantías, como auditorías periódicas y medidas de rendición de cuentas. Los datos de niños que se reúnan para fines definidos, en cualquier entorno, incluidos los antecedentes penales digitalizados, deben estar protegidos y utilizarse exclusivamente para esos fines y no deben conservarse de forma ilegal o innecesaria ni usarse con otra finalidad. Cuando la información*

---

<sup>18</sup> Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

<sup>19</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño, artículo 16.

<sup>20</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 67.

<sup>21</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 26.



## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

*se proporciona en un entorno y podría beneficiar legítimamente al niño mediante su utilización en un entorno diferente, por ejemplo, en el contexto de la escolarización y la educación superior, la utilización de esos datos debe ser transparente, responsable y estar sujeta al consentimiento del niño, los padres o los cuidadores, según proceda.”<sup>22</sup>*

Por lo anterior,

Se recomienda, a la Residencia:

- **Generar, al mediano plazo, un protocolo interno que regule el uso de cámaras dentro de la Residencia. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños niñas y adolescentes; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; que medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños, niñas y adolescentes, familias, funcionarios(as) y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones.**
- **Limitar el acceso a los monitores y grabaciones solamente a un número reducido y justificado de profesionales de la Residencia. Estas personas deben, necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños, niñas y adolescentes, y el manejo y uso de datos personales con fines protectores, a base de normativas y estándares nacionales e internacionales.**

Se solicita, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- **Remitir, con urgencia, el protocolo de uso de cámaras elaborado por el Servicio para las residencias de protección administración directa.**

### Transversales

---

<sup>22</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, párrafo 73.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

### i. Población usuaria no se adecúa a lo establecido en las orientaciones técnicas del modelo

Si bien el modelo residencial de ambos proyectos corresponde a una “Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS)”<sup>23</sup>, al momento de la visita a Casa Esperanza N° 1 había al menos 4 niños, niñas y adolescentes que presentaban discapacidad moderada, lo cual también se proyecta para los ingresos a Casa Esperanza N° 2.

Es preciso indicar que, a la fecha, la Defensoría de la Niñez ha realizado más de 70 visitas a residencias de protección a lo largo del país, en las cuales ha podido identificar, como un nudo crítico reiterativo, la falta de oferta residencial especializada para niños, niñas y adolescentes que cuentan con un diagnóstico de discapacidad moderada y que presentan, además, un trastorno conductual.

Esta situación conlleva graves problemáticas asociadas, como el hecho de que dicho grupo de niños, niñas y adolescentes son ingresados a modelos residenciales que no responden a sus características y necesidades (en términos de orientación técnica y, con ello, infraestructura y equipamiento, personal, intervención, entre otros aspectos) no recibiendo así los cuidados y atenciones especializadas que requieren. A su vez, son niños, niñas y adolescente que usualmente “rebotan” de modelo en modelo, puesto que los distintos ejecutores, tanto de administración directa como delegada, señalan que no serían el perfil de su respectivo proyecto (como ha ocurrido, principalmente, con las RDS, RVA, RF y REM).

Sumado a ello, existe a nivel nacional una “crisis de cupos” que afecta al sistema de cuidado alternativo residencial, en la medida en que el último tiempo ha reducido en número de residencias y de plazas, y ha aumentado el número de niños, niñas y adolescentes ingresados a residencias proteccionales. Algunos modelos se han visto especialmente afectados, siendo uno de estos las “RDS”, disminuyendo la posibilidad de encontrar el lugar idóneo para cada niño, niña y adolescente.

En razón de todo lo anterior, a la Defensoría de la Niñez le preocupa enormemente la situación proteccional de los niños, niñas y adolescentes en esa situación, quienes no están viviendo en las condiciones adecuadas conforme a sus requerimientos, lo que significa una gravísima vulneración a sus derechos y un incumplimiento de la obligación del Estado a su deber de protección reforzada de quienes tiene bajo su directo cuidado, más aún, cuando cuentan con alguna discapacidad y problemática de salud mental.

---

<sup>23</sup> Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). Orientación Técnica Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD).

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

En cuanto a las Directrices<sup>24</sup>, estas señalan expresamente que se debe determinar la modalidad de acogimiento más adecuada e idónea para cada niño, niña y adolescente, teniendo en consideración su participación en la decisión, así como sus características y necesidades particulares, debiendo ser este un proceso oportuno, cuidadoso y minucioso. Asimismo, indican que se deben evitar los cambios frecuentes de acogimiento, los que son perjudiciales para el desarrollo y construcción de vínculos de los niños, niñas y adolescentes.

Cabe señalar que es responsabilidad del Servicio de Protección Especializada<sup>25</sup> asegurar y disponer de programas de calidad en cada línea de acción, los que deberán satisfacer las distintas necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente (artículo 2 bis); diseñar los programas en base a evidencia, y estos deben ser evaluados, adecuados y/o modificados periódicamente para su eficiente desarrollo y cumplimiento efectivo de sus fines, atendiendo la urgencia requerida (artículo 18 bis); y garantizar la existencia de oferta suficiente a nivel nacional (artículo 18 ter).

**Por lo anterior,**

**Se solicita, al Servicio Nacional de Protección Especializada:**

- **Indicar, con urgencia, de qué manera se abordará esta problemática, y proyecciones temporales al respecto, considerando creación y/o modificación de modelos residenciales y orientaciones técnicas, entre otros aspectos vinculados.**
- **Responder, con urgencia, el Oficio N° 143/2024, de fecha 09 de febrero de 2024, remitido por la Defensoría de la Niñez al Servicio Nacional de Protección Especializada.**

### **ii. Alta rotación de personal**

Preocupa la alta rotación de personal que ha existido en ambas Residencias desde que iniciaron su funcionamiento en noviembre de 2023, periodo en el cual ha habido varios cambios de directores(as), así como de equipo profesional (dupla psicosocial), técnico y de trato directo. De hecho, al momento de la segunda visita a Casa Esperanza N° 2, momento en el cual ya había 2 adolescentes ingresados y estaban a la espera de recibir a 3 más, no había director(a) ni dupla psicosocial y faltaban educadores de trato directo y personal de aseo.

Cabe señalar que en Casa Esperanza N° 2 se mencionó que un obstáculo importante a la hora de contratar personal, especialmente de trato directo, era la lejanía del lugar, puesto que la

---

<sup>24</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafos 56, 57 y 59.

<sup>25</sup> Ley N° 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Residencia se encuentra a gran distancia del centro de la ciudad y solamente se puede acceder mediante bus de locomoción colectiva.

De acuerdo a las Directrices<sup>26</sup>, los centros de acogimiento residencial deben disponer de cuidadores(as) suficientes para que los niños, niñas y adolescentes reciban un cuidado y atención personalizada, y darle la oportunidad de crear vínculos con cuidadores(as) determinados. A su vez, estos(as) deben estar distribuidos adecuadamente para el logro de sus fines y la protección de los usuarios(as).

**Por lo anterior,**

**Se recomienda, a la Residencia:**

- **Disponer, con urgencia, de facilidades para la movilización del personal de la Residencia, como bono de transporte, transporte de acercamiento a metro o puntos céntricos de la ciudad, u otros.**
- **Generar, con urgencia, un proceso completo de inducción a todo personal nuevo, que se formalice en un protocolo para dichos efectos.**

### **iii. Poca experiencia del Organismo Colaborador en cuidado alternativo residencial**

Si bien la Fundación Chilena para la Discapacidad presenta trayectoria y experiencia en la referida temática, al momento de adjudicarse ambos proyectos residenciales no contaba con experiencia previa en cuidado alternativo residencial de niños, niñas y adolescentes, siendo estas sus primeras dos residencias de protección. En este sentido, el Programa Mi Abogado evidenció desde el comienzo, falta de conocimientos y preparación para trabajar en un ámbito que requiere de alta especialidad, dada la complejidad del mismo.

Pese a lo anterior, y a las constantes alertas del Programa al Servicio de Protección Especializada, no existió desde este último un acompañamiento lo suficientemente robusto a la Fundación para asumir el desafío de implementar ambas residencias, y este recién se comenzó a ejecutar con posterioridad a las visitas de la Defensoría de la Niñez, cuando esta institución convocó a una mesa de trabajo y solicitó al Servicio la generación de un plan de acción para abordar y subsanar las brechas identificadas.

En ambas visitas se pudieron observar graves situaciones que dan cuenta de la falta de experiencia y poco conocimiento en materia de proyectos de cuidado alternativo residencial, principalmente en lo que refiere a la gestión y funcionamiento de una residencia de protección, como lo fue la elección de las viviendas y adaptación de las mismas, el almacenamiento y

---

<sup>26</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 125.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

administración de fármacos y niños, niñas y adolescentes, el almacenamiento de registros, documentación y expedientes con información privada de niños, niñas y adolescentes, el manejo de situaciones críticas, entre otros aspectos clave.

Cabe destacar las graves implicancias que esto puede tener en el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes, y especialmente quienes presentan discapacidad, ya que no se les brinda la atención que requieren, en el marco de las garantías que el sistema de protección debe otorgarles, al estar separados de sus familias y bajo el cuidado del Estado, así como en situación de especial vulnerabilidad.

Al respecto, cabe recordar que la CDPD<sup>27</sup> exige a los Estados Parte que niños, niñas y adolescentes con discapacidad gocen plenamente de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, en igual de condiciones que los demás niños, niñas y adolescentes, para lo cual deben tomar todas las medidas necesarias.

**Por lo anterior,**

**Se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:**

- **Mantener, con urgencia, el proceso de acompañamiento técnico por parte del Servicio a la Residencia Casa Esperanza N° 2, hasta que se subsanen todos los nudos identificados en el presente informe y se cumpla con todos los objetivos y acciones del Plan de Acompañamiento Técnico.**

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

Con fecha 21 de enero de 2024, durante la visita realizada a Casa Esperanza N° 1, el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez realizó una denuncia penal ante la 3ra Comisaría de Carabineros de Santiago, por hechos constitutivos del delito de lesiones, amenazas, apremios ilegítimos y omisión de denuncia (RUC 2400118093-9).

Lo anterior, ya que dos adolescentes develaron al equipo haber sido maltratados en reiteradas ocasiones por parte de un educador de trato directo, lo cual además pudo ser directamente observado por el referido equipo, durante la visita en cuestión. Más aún, se tomó conocimiento de hechos ocurridos el día anterior, no habían sido denunciados por la Residencia, conforme a la obligatoriedad que les corresponde ante este tipo de situaciones.

---

<sup>27</sup> Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 7.

## Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

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

Con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez convocó a una reunión intersectorial con el Programa Mi Abogado, el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Región Metropolitana y Nacional y la Defensoría de la Niñez. Esto, con el objeto de abordar, con urgencia, los gravísimos hallazgos detectados en ambas visitas y generar un Plan para subsanar los nudos identificados. La primera reunión se realizó con fecha 22 de enero de 2024, y luego se realizaron reuniones periódicas de seguimiento, para retroalimentar el Plan de Acompañamiento Técnico elaborado por la dirección regional del Servicio de Protección Especializada, así como dar cuenta del avance y cumplimiento del mismo.

A su vez, se remitieron los antecedentes de ambas visitas a los supervisores de la Región Metropolitana de la Subsecretaría de la Niñez, quienes se sumaron a las reuniones periódicas de seguimiento del plan de acción quienes, por su parte, levantaron un proceso interno de supervisión por evento crítico, respecto del Servicio de Protección Especializada.

Cabe indicar que, en el marco de las reuniones sostenidas con las instituciones señaladas, el Servicio de Protección Especializada informó que, en base a la grave condición de Casa Esperanza N° 1, se procedería a su cierre -en un plazo no mayor a dos meses-, y a la apertura del proyecto en otro inmueble, que cumpliera con características y condiciones adecuadas para el cuidado y atención de niños, niñas y adolescentes. Para ello, se iniciaría el proceso de traslado de lo(as) usuarios(as) al momento vigentes, y se mantendría la suspensión de nuevos ingresos. A esto, la Defensoría de la Niñez ha realizado, a la fecha, un exhaustivo seguimiento mediante reuniones periódicas.

**SSV**

*Fecha de elaboración del informe: febrero, 2024*