

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

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento	RDS Casa Esperanza Coquimbo
Fecha de la visita	23 de octubre de 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	3
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	5
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	6
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	6
8.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	8
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	11
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	12
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	30
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	30

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, la Defensoría de la Niñez o la Defensoría) 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 formas¹.

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 niños, niñas y adolescentes 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 sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, el presente Informe da cuenta de las acciones realizadas de forma previa, durante y posterior a la realización de la Visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la **RDS Casa Esperanza Coquimbo**, ubicada en la ciudad Coquimbo y región del mismo nombre, siendo parte integrante de la oferta del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Las recomendaciones y solicitudes que surgieron del análisis de la información recogida por medio de este proceso, forman parte del diálogo que la Defensoría de la Niñez busca desarrollar con los ejecutores e incumbentes de la política pública ligada a la intervención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes que están bajo cuidado del Estado, ya sea que se trate de instituciones de la sociedad civil, del propio Poder Ejecutivo o mediante una administración delegada por este.

¹ 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

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior².

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, donde se afirma 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 sobre los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes³; 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 derechos⁴; 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 actuar⁵; 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 libertad⁶; 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 competencia⁷.

² Ley N° 21.067, artículo 2.

³ Ley N° 21.067, artículo 4, letra m).

⁴ Ley N° 21.067, artículo 4, letra l).

⁵ Ley N° 21.067, artículo 4, letras d), e) e i).

⁶ Ley N° 21.067, artículo 15, letra f).

⁷ 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

Tipo de establecimiento	Residencia de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas a profundas y situación de alta dependencia de terceros y situación de alta dependencia (RDS) con programa de atención especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad (PRD)
Nombre del proyecto	RDS Casa Esperanza Coquimbo
Nombre de la institución a cargo	Fundación Chilena para la Discapacidad
Tipo de administración	Delegada
Modalidad de intervención	Cuidados Alternativos Residenciales
Población destinataria	0 a 17 años 11 meses 29 días y mixta
Jefa de Unidad	Felipe Madrid

4. ANTECEDENTES

RDS Casa Esperanza Coquimbo fue considerada en la Planificación Anual de Visitas que realiza la Defensoría de la Niñez, debido al especial interés que tiene nuestra institución por conocer las condiciones de vida y de ejercicio efectivo de derechos de los niños, niñas y adolescentes en condición de discapacidad y en consideración a que es la única de este modelo en la Región de Coquimbo.

Previo a la visita que aquí se informa, la Defensoría de la Niñez tenía conocimiento de algunos antecedentes relevantes respecto de esta residencia. En primer lugar, en el marco del relacionamiento histórico de nuestra Sede Coquimbo con las organizaciones del territorio y los ejecutores de políticas públicas, se mantenía visualizada la residencia de discapacidad de la región que, luego de sucesivas rotaciones de ejecutores, cursó un período de estabilidad institucional al pasar a manos de una organización local sin fines de lucro denominada Fundación para la Infancia de Coquimbo, bajo el nombre de RDS Ayelén. Esta institución, desarrolló vías de sensibilización y un estrecho relacionamiento con la comunidad, dinámica que sostuvo y caracterizó a su gestión.

Uno de los más importantes hitos vividos en ese período fue una iniciativa del Servicio Nacional de Menores (en adelante, SENAME), que logró la adjudicación de fondos del Gobierno Regional (en adelante, GORE) por un monto de 2.929 millones de pesos, para reemplazar el inmueble que databa de 1979 y que presentaba un notable deterioro e insuficientes espacios para la intervención. Como resultado, se obtuvieron las actuales instalaciones que albergan a la residencia, compuestas por una nave central (destinada a labores administrativas e interventivas, salas de intervención y salud, salas de trato directo, salas de profesionales, oficinas administrativas,

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado entre otros), 3 casas (donde se encuentran las habitaciones, baños y espacios comunes por cada una), una cocina (con bodegas segregadas por requerimientos de conservación de alimentos, espacios equipados para preparación e interconectados con un amplio comedor), y una guardarrope (dotada de aparatos para lavado, secado y planchado); todo lo anterior, enmarcado en tres patios. Con esto, se fijó su domicilio definitivo en el sector La Pampilla, ciudad de Coquimbo.

En la actualidad, la residencia regional de discapacidad RDS se ejecuta mediante el proyecto residencial Casa Esperanza Coquimbo, a cargo de la Fundación Chilena para la Discapacidad, institución que firmó convenio con el Servicio de Protección Especializada (en adelante, SPE), luego de un período de administración provisional, que se regularizó por medio de licitación en el 7° concurso público de septiembre de 2023, destinado a 18 plazas regionales para esta modalidad. En términos prácticos, el traspaso se concretó en enero de 2024, contando con convenio vigente al momento de realizarse la visita.

Por su parte, la Fundación para la Infancia de Coquimbo se encontraba ejecutando un proyecto residencial para adultos con discapacidad, financiado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (en adelante, SENADIS), en un terreno colindante a la RDS.

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:

Oportunidad	Origen	Medio
<input checked="" type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

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

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional Encargada	Carola Fraczinet Cristi, Psicóloga, Sede Central
Apoyo Profesional 1	Verónica Vázquez García, Psicóloga, Sede Central
Apoyo Profesional 2	Pilar Medina Bustamante, Abogada, Sede Coquimbo
Apoyo Profesional 3	Juana Moreno Martín, Trabajadora Social, Sede Coquimbo

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La Visita, de la que aquí se da cuenta, se estructuró en 2 bloques horarios dentro de un mismo día, con un total de 7 horas y media de observación, acorde a la profundidad y las exigencias metodológicas del Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado.

El primer bloque, se inició con la presentación de las credenciales del equipo visitante ante el Director del proyecto, momento en el que se aclaró la función y metodología de la visita que se iniciaba y su sustento en objeto institucional y las facultades que la ley le otorga a la Defensoría de la Niñez. En ese momento, el referido Director informó que tenía agendadas otras actividades fuera del recinto, por lo que sólo pudo acompañar el recorrido pormenorizado de los 2 patios interiores, las 3 casas en las que permanecían los niños, niñas y adolescentes atendidos, la cocina, el comedor colectivo y la guardarrope. Ante su retiro, el Director (S) y psicólogo del proyecto acompañó el recorrido de la nave central, en la que se alojaban las oficinas de los profesionales, salas de atención, enfermería, sala de terapia y recepción. Ambos anfitriones facilitaron el acceso a los espacios y respondieron las consultas que se les realizaron.

Durante el proceso, el equipo visitante contabilizó un total de 20 niños, niñas y adolescentes (incluidos aquellos que se ausentaron transitoriamente por acudir a prestaciones de salud en el Hospital San Pablo de Coquimbo y 1 que fue trasladado a terapia física en el Instituto Teletón Coquimbo), lo que difería en 4 respecto de los 24 informados por la residencia (8 mujeres y 16 hombres), mediante el registro oficial de asistencia diaria. Según se aclaró posteriormente, los faltantes se habrían encontrado en diversas modalidades de salidas autorizadas (acercamiento familiar, enlace, entre otros).

En cuanto a los presentes, se distribuían en las 3 casas, segregadas de la siguiente forma: Casa Alegría, donde permanecían 9 niños y adolescentes hombres con diversos grados de discapacidad intelectual, algunos de ellos con otros tipos de trastornos a la base, siendo los principales trastorno sensorial, trastorno de tipo psiquiátrico, trauma complejo e, incluso, 2 de ellos en observación por hipótesis diagnóstica de trastorno disocial; Casa Fe, que albergaba a 4 niños, niñas y adolescentes mujeres, los que compartían diagnósticos similares aunque con menor complejidad conductual que en Casa Alegría; por último, en Casa de Alta Dependencia permanecían 7 niños, niñas y

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

adolescentes que, por su condición de discapacidad severa a profunda y otras discapacidades y enfermedades crónicas de difícil manejo, permanecían en diversos grados de postración, ubicados en camillas clínicas de uso individual y bajo cuidados principalmente focalizados en sus condiciones de salud física.

En cuanto a los trabajadores del proyecto, se informó que el equipo de trato directo trabajaba en turnos de 12 horas, organizados en jornadas de 4x4x4, distribuidos según necesidades de cuidado en 3 para Casa Alegría, 2 para Casa Fe y 2 para Casa de Alta Dependencia. Por su parte, el equipo técnico/profesional estaba compuesto por 1 psicólogo (con funciones ocasionales de subrogancia), 1 terapeuta ocupacional (que se encontraba haciendo uso de día administrativo) 1 enfermera (con funciones complementarias de coordinadora de turnos) y 1 administrativa contable. Adicionalmente, se observó la presencia de numerosos estudiantes en práctica de terapia ocupacional, por motivo de convenio establecido con su casa de estudios, los que se observaron complementando funciones de cuidado y en sesiones de terapia física. A esto último, se agregan 2 voluntarios, que permanecieron por un lapso de aproximadamente 2 horas, desarrollando una actividad deportiva con un grupo de 4 niños y adolescentes hombres, en uno de los patios. Al cierre del bloque, se aplicaron encuestas a 6 trabajadores del equipo, que participaron de manera voluntaria.

El segundo bloque, definido como fase de horario no hábil, se desarrolló en horario nocturno, ocasión en la que el equipo visitante realizó observación del cambio de turno, la transición a rutina nocturna de los niños, niñas y adolescentes y la revisión de bitácoras. En cuanto a las encuestas aplicadas a los trabajadores de turno nocturno, participaron voluntariamente 5 educadores de trato directo.

Considerando que las visitas de la Defensoría de la Niñez no son previamente anunciadas y dado que el Director no tuvo oportunidad de separar un espacio para ser entrevistado durante el tiempo de permanencia del equipo visitante en la residencia, se acordó que esta última metodología se realizaría a distancia en fecha posterior, concretándose el día 29 de enero, vía Teams, ocasión en que participó, en representación, la Directora (S), toda vez que el Director titular se encontraba haciendo uso de su feriado legal. En dicha instancia, se aprovecho de solicitar documentación técnica adicional, que se consideró pertinente para el análisis y valoración de lo observado, la que fue remitido de inmediato.

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

8. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

En el marco del 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 sus condiciones de vida y situación de ejercicio de derechos en los establecimientos visitados.

De esta forma, en la tabla siguiente se puede observar un primer nivel de análisis de las Dimensiones y Subdimensiones a través de las cuales se fue calificando lo observado en la Visita de Seguimiento realizada a la RDS Casa Esperanza Coquimbo, cuyos fundamentos y valoraciones se expresan con mayor profundidad en los acápite siguientes:

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	Evaluación
1. Habitabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación 2. Proximidad 3. Accesibilidad 4. Inclusividad 5. Conectividad 6. Capacidad 7. Infraestructura 8. Equipamiento 9. Seguridad 10. Mantención 11. Aseo e higiene 12. Ambientación y personalización 13. Espacio exterior 14. Necesidades materiales 	<p>Cumplimiento Parcial: La residencia cuenta con un inmueble relativamente nuevo, con espacios suficientes para la atención de las necesidades asociadas a los requerimientos habitacionales e interventivos de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan, no obstante, resulta evidente una escasa inversión en la mantención y subutilización de algunos espacios, reduciendo la destinación útil de los mismos. Cabe mencionar, a modo de ejemplo, que se observaron numerosos espacios cumpliendo la función de bodegas, reduciendo los metros cuadrados disponibles para intervención individual, familiar y grupal, así como para baños, oficinas, entre otros, a lo que se sumaba una insuficiente habilitación de los espacios externos para el desarrollo de actividades.</p>
2. Administración y gestión	<ol style="list-style-type: none"> 15. Dotación 16. Perfil 17. Inducción 18. Formación continua 19. Cuidado de equipo 20. Condiciones laborales 21. Comunicación interna 	<p>Cumplimiento Parcial: La residencia presentaba buenas prácticas en lo relativo a la relación de colaboración con el medio e intersectorialidad, teniendo como principal ejemplo a la Fundación Teletón y al Hospital San Pablo de Coquimbo, no obstante, el</p>

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

	<ul style="list-style-type: none"> 22. Protocolos 23. Registros 24. Supervisión externa 25. Intersectorialidad 26. Cumplimiento del proyecto 27. Transparencia 28. Institucionalidad 29. Institucionalización 	<p>bajo índice de retención del equipo (alta rotación), los problemas de comunicación entre estamentos profesional y de trato directo y el discurso de desamparo que prima en sus trabajadores dan cuenta de múltiples necesidades a ser cubiertas, para asegurar el efectivo cumplimiento del convenio que se estaría ejecutando.</p>
<p>3. Intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> 30. Ingreso 31. Evaluación y diagnóstico integral 32. Plan Individual 33. Intervención familiar 34. Preparación para la vida independiente (solo RP y CPL)* 35. Reinserción social (solo CPL y SMI)* 36. Preegreso y postegreso 37. Mecanismos de evaluación del plan 38. Enfoques transversales 39. Representación Judicial 	<p>Cumplimiento Parcial: Durante el recorrido y en razón de los testimonios de los trabajadores que colaboraron con el equipo visitador, se observaron importantes dificultades en diversas áreas interventivas.</p> <p>En lo referente a la (re)habilitación física, se tomó nota de un discurso que valoraba altamente el trabajo en esta línea, no obstante, en la casa de Alta Dependencia se observó que los niños, niñas y adolescentes no permanecían en rotación de postura como lo indicaban las infografías de sus camillas; en cuanto a aquellos que estaban en actividades de estimulación física y sensorial, estas estaban a cargo de estudiantes en práctica. Ello se complementó con las referencias de algunos profesionales de trato directo, quienes dieron cuenta de retrocesos en la autonomía de movimiento y desplazamiento de algunos niños, atribuyéndolo a baja frecuencia de sesiones especializadas.</p> <p>En cuanto a las intervenciones psicosociales, se tomó conocimiento de una reducida intervención para la promoción de habilidades para la vida, así como escasas intervenciones familiares dirigidas a la restitución del derecho a vivir en familia, ambas</p>

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

		áreas atribuibles a la alta rotación del equipo psicosocial.
4. Desarrollo Integral	40. Salud 41. Alimentación 42. Educación 43. Rutina 44. Convivencia y trato 45. Vinculación con familia y figuras significativas 46. Vinculación con el entorno social y comunitario 47. Identidad y pertenencia 48. Diversidad e interculturalidad 49. Información y participación 50. Recreación y esparcimiento 51. Integridad y protección 52. Diferenciación 53. Privacidad y confidencialidad 54. Medidas disciplinarias 55. Medidas ante situaciones críticas	Cumplimiento Parcial: Dada la criticidad de esta dimensión y lo relevante que resulta su abordaje en una residencia de discapacidad, en línea con la dimensión anterior, se considera que la residencia estaría teniendo dificultades para garantizar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que atiende, en especial consideración a las subdimensiones de rutina, convivencia y trato, vinculación con familia, identidad y pertenencia, recreación y esparcimiento, integridad y protección, y diferenciación, lo que impacta en las oportunidades de desarrollo de su máximo potencial.

A partir de los resultados obtenidos al levantar estas variables, en los acápite siguientes se describen los hallazgos más relevantes, organizados en Fortalezas y Buenas Prácticas, por un lado, y por otro Nudos Críticos y Recomendaciones.

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

9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de las principales fortalezas y buenas prácticas de RDS Casa Esperanza Coquimbo, identificadas durante la visita de la que aquí se da cuenta, con el objeto de destacar acciones y procesos en favor de las y los adolescentes que allí permanecen, e instarla a su mantención y reforzamiento.

FORTALEZA I

Alto compromiso del equipo de trato directo con el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes que atienden.

El equipo de educadores de trato directo se manifestó y fue percibido con alto compromiso con el ejercicio de sus labores, atendiendo las necesidades de cuidado, rutina y adaptaciones para el desarrollo de prestaciones internas, como los requerimientos contingentes de los niños, niñas y adolescentes que atienden, y externas, como acompañamiento a horas médicas en el Hospital San Pablo y sesiones de terapia en el Instituto Teletón.

De esta manera, aquellos que contaban con una mayor estabilidad laboral presentaban buenas prácticas para el desarrollo de la rutina y manejo de situaciones de conflicto, con disposición a establecer diálogos bien tratantes, entre otras estrategias, en favor de la contención ambiental y emocional de eventuales desajustes. Es posible suponer, también, una relación entre ello y los títulos profesionales que ostentan (como kinesiología, terapia ocupacional, técnico en enfermería, etc.), marcando por sobre la norma técnica del modelo.

Ejemplos destacados de ello son, buenas prácticas en la distribución de tiempos de uso de la televisión, regulando en la rutina una cobertura amplia de los intereses de los niños, niñas y adolescentes (especialmente en Casa Alegría) y criterios de segregación de las habitaciones, según afinidades, dinámicas entre pares y resguardo de su seguridad.

FORTALEZA II

Funcionamiento personalizado de la lavandería

La residencia cuenta con un espacio habilitado para el lavado diario y secado de la vestimenta de los niños, niñas y adolescentes y su ropa de cama. Destaca en ello, una integrante del equipo que tiene como función principal asegurar la rotación de las prendas.

Su lata experiencia de trabajo en la residencia facilita que preste especial atención al trato personalizado de las prendas, considerando necesidades particulares como prendas preferidas y rotación rápida de aquellas que se ensucian con más frecuencia por encopresis y/o enuresis. Estos aspectos resultan críticos a la hora de favorecer una alta valoración de un trato individualizado y digno a los niños, niñas y adolescentes, en lo que a vestimenta se refiere.

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

FORTALEZA III

Convenios de prácticas técnico-profesionales

Destaca, como buena práctica, la vigencia de convenios de colaboración con casas de estudio superior, lo que adiciona horas de terapia y otras colaboraciones que complementan las prestaciones que ejecuta el propio equipo de trabajo, especialmente en lo relativo a terapias físicas y cuidados en materia de salud.

FORTALEZA IV

Inserción comunitaria

Si bien, la residencia se encuentra emplazada en un barrio con altos índices de incidencia delictiva, la comunidad valora y se involucra con ella, manteniéndola altamente visualizada. Se conoce de ocasiones en que el barrio ha colaborado activamente en dar alerta y participar del rescate ante salidas no autorizadas; Carabineros es fuente constante de colaboración, ya sea ante necesidades propias de la prevención del delito como cuando se requiere de su colaboración en actividades recreativas. Especialmente relevante resulta el Instituto Teletón de Coquimbo, que provee prestaciones especializadas para algunos niños, niñas y adolescentes de la residencia y que se ubica a media cuadra de distancia. Por último, la residencia SENADIS que colinda, es administrada por el ejecutor recientemente reemplazado, y conserva a una cantidad no menor de sus trabajadoras, motivo por el cual se conservan vínculos afectivos con los niños, niñas y adolescentes de larga permanencia y han colaborado con alertas (como cuando se produjo un rebalse de aguas, facilitando una rápida respuesta por parte de la administración de la residencia).

Desde una perspectiva más amplia, es relevante la visualización que mantiene el comercio local de la ciudad y algunas organizaciones que, por medio de prácticas de tipo responsabilidad social empresarial, colaboraban con donaciones para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

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 y 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.

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

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 aquellas dirigidas al organismo colaborador, se recomienda al Servicio de Protección Especializada un acompañamiento 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 en función de ello.

NUDO CRÍTICO I	
Subutilización e insuficiente habilitación y mantención de las dependencias del inmueble	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Capacidad, Infraestructura, Equipamiento, Seguridad, Mantención y Espacio exterior.
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a recibir un trato digno, Derecho a la protección y Derecho al juego y al descanso.
Observación y Análisis	<p>Por medio del recorrido de las instalaciones que albergan a la RDS Casa Esperanza Coquimbo, se observó transversalmente una importante subutilización de los espacios disponibles.</p> <p>Esto fue evidente en la nave central, donde baños pasillos y salas se encontraban parcial o completamente destinados a acopio de materiales, donaciones, mobiliario en mal estado, cajas con expedientes de administración y cajas con expedientes de los niños, niñas y adolescentes. Como consecuencia directa de ello, carecía de una sala destinada a la atención familiar y para encuentros con terceros significativos, se encontraban fuera de uso baños inclusivos, presentaba sobreocupación de la sala de estudiantes en práctica y subutilización de materiales que, por no encontrarse a la vista, eran omitidos como recurso.</p> <p>A pesar de tratarse de instalaciones relativamente nuevas, se observó escasa mantención. En Casa Alegría y Casa Fe, había armarios sin puertas (no funcionales), filtraciones de humedad y aires acondicionados no</p>

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

	<p>funcionales. Los baños de esas permanecían sucios, con fecas aposadas, olor a orina, quincallería deteriorada, adaptaciones realizadas de manera artesanal y toallas sucias en el suelo. Incluso, se pudo verificar que algunos de ellos permanecían sin jabón ni papel higiénico.</p> <p>Los marcos de las ventanas, de tipo termopanel, se encontraban intervenidos con tornillos para bloquearlas, lo que reducía su capacidad aislante de temperatura y la ventilación de todos los espacios, reteniendo el olor a orina y fecas en baños y algunas piezas.</p> <p>También, fue observado que los patios no contaban con sombra suficiente, exponiendo a los niños, niñas y adolescentes a insolación, además de no contar con la suficiente implementación para el desarrollo de actividades al aire libre.</p> <p>Lo descrito no cubriría el criterio de evaluación expost definido por las orientaciones técnicas del modelo RDS, donde se señala con claridad que se deben evaluar “las condiciones físicas del centro de residencia”.</p> <p>Respecto de este último punto, corresponde dejar en constancia que, en entrevista con la Directora (S) esta informo que la Fundación Chilena para la Discapacidad se encontraba gestionando toldos y una piscina, lo que sería complementado con apoyo de la delegación municipal para restituir la vegetación de las jardineras distribuidas en el patio intermedio.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 1 Mediano Plazo	<p>Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de los espacios y habilitaciones adecuadas para una habitabilidad digna y la intervención requerida por los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.</p>
Recomendación 2 Mediano Plazo	<p>Implementar los procedimientos administrativos necesarios para asegurar el resguardo de información sensible, dar de baja los objetos que no se encuentren en condiciones de ser utilizados para la función correspondiente y asegurar que estos sean retirados de las instalaciones de la RDS Casa Esperanza Coquimbo.</p>
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)

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

Recomendación 3 Mediano Plazo	Habilitar los patios de la RDS Casa Esperanza Coquimbo con replantación de áreas verdes y dispositivos que aumenten los metros cuadrados cubiertos por sombra, de manera tal que sea posible su utilización para la permanencia segura y el desarrollo de actividades al aire libre con los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan.
Recomendación 4 Mediano Plazo	Realizar las acciones necesarias para asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de los espacios y habilitaciones adecuadas para la habitabilidad digna y la intervención requerida por los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.

NUDO CRÍTICO II Insuficientes condiciones de seguridad	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Infraestructura, Seguridad, Mantenimiento, Espacio exterior y Necesidades materiales.
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Protocolos
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Integridad y protección y Privacidad y confidencialidad.
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a ser protegido.
Observación y Análisis	<p>El recorrido del inmueble de la RDS Casa Esperanza Coquimbo dejó en evidencia diversas dificultades que ponían en riesgo la seguridad de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan.</p> <p>En primer lugar, se observó que tres extintores se encontraban instalados en cajas de seguridad bloqueadas para su acceso.</p> <p>Por otro lado, las amplias dependencias disponibles, particularmente sus patios, presentaban numerosos puntos ciegos, siendo insuficiente la dotación de educadores de trato directo para mantenerlas visualizadas, situación que se agravaba por los largos tiempos de permanencia de adolescentes en dichos espacios.</p>

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

Si bien, esto podía haber sido apoyado mediante las cámaras de seguridad disponibles, estas no se mantenían en permanente visualización. Más bien, se observó que se accedía a las imágenes capturadas mediante los celulares de los profesionales de la residencia, sin regulación por medio de protocolos ajustados a la norma vigente, exponiendo el posible uso de las imágenes obtenidas para objetivos distintos al original.

Por último, en la fase de horario inhábil de la visita, se observó que la puerta principal de acceso a las dependencias y el portón para entrada de vehículos permanecían abiertos, sin que nadie se mantuviera a cargo de regular el flujo de personas, en el marco del cambio de turno. A consecuencia de esto, el equipo visitante ingresó hasta la nave central de la residencia sin ser advertida su presencia, pudiendo tener acceso a objetos de valor y a información sensible de los niños, niñas y adolescentes atendidos. Cabe aclarar que, en el proceso de ingreso a las casas, no fue requerido, por parte de los educadores de trato directo, que las visitantes se identificaran mediante credenciales.

Lo descrito dejó en evidencia que, en horario nocturno, RDS Casa Esperanza Coquimbo quedaba abiertamente expuesta al ingreso de personas ajenas al lugar, exponiendo la seguridad de los niños, niñas, adolescentes y trabajadores que permanecían en su interior, situación que debe valorarse en consideración de variables como la inserción del inmueble en un barrio con altos índices de delincuencia, especialmente por microtráfico y robo.

Por último, merece especial mención la insuficiencia del cerco perimetral del recinto y la el portón de entrada de vehículos abierto, toda vez que resultó evidente en el recorrido que su diseño y condiciones de mantención facilitaban salidas no autorizadas e ingreso de personas ajenas al lugar.

En consecuencia, a juicio del equipo visitador, la residencia no estaría cumpliendo con este aspecto de las orientaciones técnicas de la modalidad RDS, donde se indica que el inmueble debe cumplir con los estándares mínimos de higiene y seguridad, lo que implica “adecuarse a la normativa vigente con relación a saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación, dormitorios y otros espacios de la residencia), seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización); servicios básicos (instalaciones sanitarias, eléctricas y de gas, sistemas de detección de humo y combate de incendios, extintores, red húmeda y seca)”.

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

Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 5 Mediano Plazo	Realizar las acciones necesarias para que RDS Casa Esperanza Coquimbo ofrezca condiciones óptimas de seguridad, acorde a lo requerido para la permanencia de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 6 Mediano Plazo	Realizar las intervenciones necesarias para que RDS Casa Esperanza Coquimbo ofrezca condiciones óptimas de seguridad, acorde a lo requerido para la permanencia de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan, tales como portero nocturno, verificación de ajuste a norma de extintores, apertura de portón de entrada de vehículos sólo a necesidad, entre otros.
Recomendación 7 Mediano plazo	Diseñar e implementar medidas de seguridad que garanticen el control de riesgos por permanencia de niños, niñas y adolescentes sin supervisión en espacios abiertos.
Recomendación 8 Mediano plazo	Asegurar que el uso de cámaras de seguridad, de las que dispone RDS Casa Esperanza Coquimbo, se ajuste a estándares de garantía de uso apropiado de las imágenes que capturan, de forma que sea resguardada la intimidad de los niños, niñas y adolescentes que ahí permanecen y se garantice su uso en favor de la seguridad de los mismos.

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

NUDO CRÍTICO III Insuficiente dotación del equipo	
DIMENSIÓN	Administración y Gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Dotación, Cuidado de equipo, Condiciones Laborales, Comunicación interna, Supervisión externa, Cumplimiento del proyecto e Institucionalidad.
DIMENSIÓN	Intervención
SUBDIMENSIÓN (ES)	Evaluación y diagnóstico, Plan individual, y Mecanismos de evaluación del plan.
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a vivir en familia, Derecho a la identidad, Derecho a ser tratado según sus diferencias, Derecho al juego y al descanso y Derecho a ser protegido.
Observación y Análisis	<p>Un nudo relevante en el funcionamiento de la RDS Casa Esperanza Coquimbo, al momento de la visita, fue la baja cobertura de la dotación de trabajadores respecto de la necesaria para su normal funcionamiento, fenómeno que afectaba transversalmente los procesos observados.</p> <p>En el estamento auxiliar/administrativo, llamó la atención que se dispusiera tan solo de una auxiliar de aseo para cubrir todo el inmueble, resultando evidente que esto estaba a la base de la permanencia de algunos espacios sucios y descuidados. A modo de ejemplo, es posible dar cuenta de la presencia de basura en las jardineras de los patios y en el entorno de los cercos perimetrales; misma situación se observó en el aseo de los baños de Casa Alegría y Casa Fe y, aunque en menor medida, en dos habitaciones de Casa Alegría. Para valorar esto, se tuvo en consideración la rutina diaria (en lo relativo al uso de los baños y al aseo de las piezas) y las aclaraciones que fueron haciendo el director y las ETDs, a lo largo del recorrido.</p> <p>A modo de ejemplo, en Casa Alegría, se identificaron dos colchones con notorio olor a orina, mientras que, en las mismas habitaciones, tres paredes y dos closets presentaban fecas. Si bien, esto se explicó por episodios de encopresis y enuresis, resultaba evidente que la orina se encontraba impregnada y seca, con las camas recién hechas, sobre esto; por su parte, la feca de las paredes estaba seca de larga data y la de los</p>

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

closets también estaba seca, aunque claramente era más reciente, situación evidente por su fuerte hedor.

En el estamento de trato directo, se observaron importantes dificultades para cubrir los turnos. Las numerosas licencias y frecuentes renunciaciones de nuevas contrataciones impactaban fuertemente en la sobrecarga de los educadores de mayor permanencia, situación que, en ocasión de contingencia, era resuelta por ellos mismos por medio de un grupo de mensajería por whatsapp, en especial cuando esto se daba en horario no hábil.

En horario diurno, el manejo de la rutina en las casas se veía recargado por la ausencia temporal de educadores que debían acompañar a los niños, niñas y adolescentes a diversas prestaciones fuera de la residencia, mayoritariamente de salud, ocasiones en que, por lapsos de horas, Casa Alegría y Casa Fe permanecían con tan sólo un educador para sostener el cuidado y la rutina de quienes permanecían en el lugar.

Mención especial merecen las referencias de los propios educadores a situaciones que complejizaban su trabajo. Una de ellas fue el verse obligados a complementar el pago de traslados de los niños, niñas y adolescentes con su propio dinero, toda vez que los reembolsos no cubrían el costo real de los taxis que utilizaban. La segunda fue la extendida percepción de sentirse trabajando en soledad, toda vez que los profesionales a cargo de los casos no concurrirían a las casas durante el día (permaneciendo todo el tiempo en la nave central), dinámica que fue observada directamente por el equipo visitante.

En cuanto al estamento profesional, se observó cobertura reciente del cargo de trabajador social, mientras que el psicólogo se consideraba “antiguo” (motivo por el cual le correspondía ser el primero en la línea de subrogancia) por llevar tan sólo meses en el cargo.

Según referencias del propio equipo, la rotación de la dupla psicosocial era un fenómeno constante, siendo dificultoso hacer trazabilidad a los procesos interventivos. Esta situación estaría a la base de las escasas intervenciones registradas en el nivel familiar, impactando directamente en que los niños, niñas y adolescentes vean restituido su derecho a vivir en familia.

De manera transversal, todos los estamentos hicieron ver que, a la base de las constantes renunciaciones de los trabajadores estaban remuneraciones por debajo del mercado y condiciones laborales que favorecían enfermedades laborales de tipo psiquiátrico, por recarga de

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

	<p>los puestos de trabajo y percepción de indiferencia por parte del equipo directivo de la residencia y el organismo colaborador.</p> <p>En este sentido, las orientaciones técnicas del modelo RDS señalan que “la distribución de los espacios, equipamiento, características del inmueble, elementos de ayuda técnica, y otros, deberá ser acorde y responder a las necesidades de la población; como también la dotación, jornadas laborales y especialización del recurso humano (profesionales y técnicos) a cargo de la atención e intervención con los sujetos de atención”.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 9 Mediano Plazo	Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo, disponga de los trabajadores suficientes para el cuidado e intervención de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.
Recomendación 10 Mediano Plazo	Asegurar que los diagnósticos y planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes se elaboren y ejecuten con base en la atención directa de los profesionales psicosociales.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 11 Mediano Plazo	Implementar mecanismos que faciliten y reduzcan los plazos de reclutamiento y selección para cubrir los cargos faltantes en la planilla de trabajadores de RDS Casa Esperanza Coquimbo, requeridos para para el cuidado e intervención de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.
Recomendación 12 Mediano Plazo	Asegurar que las condiciones laborales de todos los estamentos se condigan con la criticidad de sus funciones y promuevan una mayor estabilidad laboral.
Recomendación 13 Mediano Plazo	Promover una dinámica de relacionamiento interestamental que facilite la colaboración mutua, las transferencias técnicas y la comunicación necesaria para un clima laboral apropiado y el desarrollo de una intervención interdisciplinaria efectiva.
Recomendación 14 Mediano Plazo	Asegurar que los diagnósticos y planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes se elaboren y ejecuten con base en la atención

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

	directa de los profesionales psicosociales y en la incorporación de todos los estamentos involucrados en su atención y cuidados.
--	--

NUDO CRÍTICO IV	
Provisión insuficiente de vestuario apropiado	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Necesidades Materiales.
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Institucionalización
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Identidad y pertenencia, Diferenciación,
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a la identidad, Derecho a la libre expresión de la opinión, Derecho a ejercer la propia cultura, Derecho a ser tratado según sus diferencias y Derecho a la participación e inclusión.
Observación y Análisis	<p>Mediante información otorgada por los trabajadores que contestaron el cuestionario aplicado en la visita, lo que fue confirmado en entrevista a Directora (S), se tomó conocimiento de que la residencia sólo adquiere directamente la ropa interior y el calzado de los niños, niñas y adolescentes que atiende, quedando el resto del vestuario sujeto a las donaciones. Esta condición, según hicieron saber los propios trabajadores, impedía la personalización de estos insumos y su adecuación en talla y suficiencia; incluso, en numerosas ocasiones, les habrían motivado a gestionar donaciones en sus entornos personales, incluso, a desembolsar de sus ingresos para adquirir alguna prenda faltante, condición de precariedad que atenta contra el trato digno al que toda persona humana tiene derecho y sería contrario al deber de provisión que contrae el Estado al tomar el cuidado de un niño, niña o adolescente, retirándolo de su entorno familiar para su protección.</p> <p>Por otra parte, se le hizo saber al equipo visitante que los educadores de trato directo debían permanecer en constante atención al uso indebido de cordones de zapatos y zapatillas (por la posibilidad de que fueran utilizados para hacerse daño), toda vez que los que se adquirían</p>

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

	no cumplían con su sugerencia de ser abrochados mediante cintas de velcro.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 15 Corto Plazo	Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de la provisión de vestuario adecuado en talla y suficiencia, asegurando que este se encuentre en buenas condiciones, idealmente nuevo y acorde a las preferencias y necesidades de seguridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 16 Corto Plazo	Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo provea los requerimientos de vestuario de los niños, niñas y adolescentes atendidos y que se adecue en talla y suficiencia, asegurando que se encuentre en buenas condiciones, idealmente nuevo, y acorde a las preferencias y necesidades de seguridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

NUDO CRÍTICO V	
Rutina y acompañamiento insuficiente	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Seguridad y Espacio externo
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Necesidades materiales
DIMENSIÓN	Intervención
SUBDIMENSIÓN (ES)	Plan individual
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Rutina, Convivencia y trato, Recreación y esparcimiento y Diferenciación.

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

DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a ser tratado según sus diferencias, Derecho al juego y al descanso, Derecho a la participación e inclusión, Derecho a la educación y Derecho a ser protegido.
Observación y Análisis	<p>A lo largo de la visita, fue posible observar a un número no menor de niños, niñas y adolescentes deambulando dentro de las casas y otros espacios, sin actividades formativas ni recreativas estructuradas.</p> <p>Esta situación contraviene lo señalado en la Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los niños, donde se señala con claridad que “Los acogedores deberán velar por el respecto de los niños, incluidos los niños con discapacidades, que viven con VIH/SIDA o afectados por este o que tengan otras necesidades especiales, a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento”.</p> <p>Este tipo de situaciones fueron explicadas por la Directora (S), en entrevista posterior, aclarando que se trataba de una condición excepcional, toda vez que ella, en su cargo de titular (terapeuta ocupacional) aseguraba que la rutina normal de los niños, niñas y adolescentes fuera suficientemente robusta, explicando que las escenas observadas por el equipo visitante se debían a que, justamente ese día había coincidido con que se encontraba en día administrativo.</p> <p>Especial mención merecen largos lapsos de tiempo en los que un grupo de niños, niñas y adolescentes permanecieron en la puerta posterior de acceso a la nave central (vía que conecta con el sector de las casas), solicitando ser atendidos por el equipo profesional, mediante gritos y golpes de puño y patadas, sin respuesta adulta a sus demandas. Al ser consultados, los profesionales aludidos por los niños, señalaron que su omisión de respuesta se debía a que estos requerimientos de atención no estaban asociados a situaciones relevantes o que pudieran escalar de manera significativa, lo que verificaban por medio de la observación de las cámaras, prefiriendo no abrirles la puerta para “aprovechar el tiempo” en trabajo de escritorio. No obstante, la referida puerta se encontraba notoriamente reparada mediante latones negros (cubriendo el espacio de vidrios rotos), por lo que quedaba en evidencia que esto no era una situación ocasional y que, en más de una oportunidad había escalado en intensidad.</p> <p>Todo ello al contrario de las indicaciones que señala la Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial (en adelante, la Norma</p>

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

	<p>Técnica de Bienestar), elemento constitutivo de las normas técnicas de los modelos residenciales de cuidado alternativo, donde advierte la importancia de que los equipos logren ofrecer contención emocional y ambiental para evitar, al máximo posible, medidas más intensivas, tales como contención farmacológica e ingresos reiterados a urgencias por causales psiquiátricas, anticipando los quiebres y validando sus emociones.</p> <p>En síntesis, algunas de las interacciones observadas entre los niños, niñas, adolescentes y adultos a su cargo distaban notablemente de lo que la mencionada Norma Técnica de Bienestar define como Buen Trato, a saber, “toda forma de relación basada en una profunda convicción de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. Se pone al Centro la promoción del bienestar físico, emocional y psicológico, la satisfacción de las necesidades y desarrollo de potencialidades del niño, niña adolescente o joven. El buen trato se traduce en establecer relaciones respetuosas, afectivas, empáticas y seguras que consideren un ambiente promotor del desarrollo y bienestar.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 17 Corto Plazo	Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de una rutina de actividades y cuidados que asegure la intervención, recreación y cobertura de necesidades de cuidado de los niños, niñas y adolescentes que atiende.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 18 Corto Plazo	Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo provea de una rutina de actividades y cuidados que asegure la intervención, recreación y cobertura de necesidades de cuidado de los niños, niñas y adolescentes que atiende.

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

NUDO CRÍTICO VI Deficiente manejo de fármacos	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Seguridad
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Supervisión externa, Intersectorialidad, Transparencia e Institucionalidad.
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Salud e Integridad y protección
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a la salud, Derecho a ser tratado según sus diferencias y Derecho a ser protegido.
Observación y Análisis	<p>Uno de los aspectos más llamativos del recorrido fue la acumulación de fármacos que permanecían en el área de salud de la residencia. Esto abarcaba tanto a medicamentos de uso oral como inyectable, de altas dosis, acumulados en estantes y refrigerados.</p> <p>Al ser consultada la profesional a cargo, describió que una cantidad no menor de ellos se encontraban en el lugar previo a su incorporación al equipo, desconociendo el motivo de ello. También aclaró que otra porción se debía a que, ante los ajustes farmacológicos definidos por los médicos tratantes, los saldos de los esquemas previos se iban acumulando sin mecanismo para su descarte.</p> <p>Complementariamente, describió que aquellos que no se utilizaban, en ocasiones, eran descartados a través del excusado, sin registro particularizado de ello. Misma ausencia de registro dieron cuenta los educadores de trato directo, quienes ante la consulta respecto de la forma en que se registraba el rechazo de consumo de fármacos o la pérdida de ellos por que se caían al suelo o motivos similares, no implicaba un procedimiento especial de alerta.</p> <p>Lo anteriormente descrito contraviene el Protocolo de Administración de Medicamentos del Servicio Nacional de Menores, que a la fecha de la visita permanecía vigente como parte de la normativa técnica para el sistema residencial. Si bien, su Anexo 11 no es claro respecto de la forma en que esto debe hacerse, afirma que “se deberá crear</p>

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

	<p>procedimientos escritos para el almacenaje, mantención, administración y desecho de los mismos”.</p> <p>Con lo descrito, quedó en evidencia un control insuficiente, toda vez que el Hospital San Pablo no requería su retorno ni controlaba su existencia para asegurar que estos no se encuentren disponibles para usos diferentes a los prescritos, pudiendo involucrar a los trabajadores de la residencia en eventuales responsabilidades y dificultando el conteo ante la eventualidad de una conducta suicida de algún niño, niña o adolescente atendido.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Nacional
Recomendación 19 Corto Plazo	Desarrollar una normativa clara, procedimentada y con sistemas de control efectivos, que describa la forma en que deben proveer, almacenar, registrar, suministrar y expurgar los fármacos administrados por las residencias proteccionales a su cargo directo o por administración delegada.
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 20 Corto Plazo	Asegurar que, todo lo relativo al manejo de fármacos por parte de la RDS Casa Esperanza Coquimbo sea controlado mediante la emisión de protocolos adecuados y el control de su efectiva aplicación.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 21 Corto Plazo	Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo cuente con protocolos adecuados y suficientes para que no permanezcan en ella fármacos sin prescripción vigente y que el registro de su expurgo o pérdida cubra los requisitos de un inventario estricto.
Órgano destinatario	Hospital San Pablo de Coquimbo
Recomendación 22 Corto Plazo	<p>Realizar las acciones necesarias para controlar el adecuado acopio, expurgo y retorno de los fármacos que se encuentren en la RDS Casa Esperanza Coquimbo, por medio de visitas regulares y acuerdos de procedimientos colaborativos para ello.</p> <p>Como mínimo, se espera que, ante cada cambio de esquema farmacológico y previo a la entrega de su reemplazo, se asegure el retorno de la provisión previamente entregada.</p>

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

NUDO CRÍTICO VII	
Insuficiente personalización de los espacios	
DIMENSIÓN	Habitabilidad
SUBDIMENSIÓN (ES)	Ambientación y personalización y Espacio exterior.
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Institucionalización
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Identidad y pertenencia, Información y participación y Diferenciación.
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a la identidad, Derecho a la libre expresión de la opinión, Derecho a ejercer la propia cultura, Derecho a ser tratado según sus diferencias, Derecho a la participación e inclusión.
Observación y Análisis	<p>En línea con la buena práctica detectada en lo relativo a la personalización de los espacios con base en la voluntariedad de algunos educadores de trato directo, se detectó que la residencia no cuenta con una política propia a este respecto, tendiendo a una ambientación de tipo hospitalaria en las Casas y salas de atención, distando ello de la tendencia a promover una habitabilidad y ambiente cotidiano cercano a la vida familiar que se encuentra suspendida por el cuidado alternativo residencial.</p> <p>Esto en atención a lo señalado por la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad, que define como una obligación de los Estados Parte que estos “harán todo lo posible, cuando la familia inmediata no pueda cuidar de un niño con discapacidad, por proporcionar atención alternativa dentro de la familia extensa y, de no ser esto posible, dentro de la comunidad, en un entorno familiar”.</p>
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 23 Corto Plazo	Incorporar en el manejo residencial de RDS Casa Esperanza Coquimbo la práctica de personalización de los espacios del inmueble, tanto en las casas que habitan los niños, niñas y adolescentes como en los patios y espacios de intervención, tales como salas de terapia y salas de atención individual y familiar, de manera tal que se tienda a una ambientación

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

	de tipo vivienda familiar y acorde a los gustos e intereses de los niños, niñas y adolescentes que atiende, más allá de las motivaciones personales de los integrantes del equipo.
--	--

NUDO CRÍTICO VIII	
Insuficiencias en el sistema de registros	
DIMENSIÓN	Administración y gestión
SUBDIMENSIÓN (ES)	Comunicación interna, Protocolos, Registros, Supervisión externa, Transparencia e Institucionalidad.
DIMENSIÓN	Desarrollo integral
SUBDIMENSIÓN (ES)	Rutina, Convivencia y trato, Recreación y esparcimiento, Integridad y protección, Diferenciación, Medidas disciplinarias y Medidas ante situaciones críticas.
DERECHOS INVOLUCRADOS	Derecho a la libre expresión de la opinión, Derecho a ser tratado según sus diferencias, derecho al juego y al descanso y Derecho a ser protegido.
Observación y Análisis	<p>En cuanto a los sistemas de registro de la gestión residencial de RDS Casa Esperanza Coquimbo, se observó un llenado heterogéneo de los libros de las tres casas, situación que impedía desarrollar una correcta trazabilidad de los procesos ahí descritos, tanto desde una perspectiva colectiva (en tanto gestión de la propia casa) como desde una perspectiva individual (en lo relativo a los procesos individuales de cada unidad). En concreto, resultaba evidente que cada turno registraba según su propia priorización de antecedentes, como en ocasiones en que no se identificaba claramente a un niño, niña adolescente o funcionario involucrado en algún proceso, o en oportunidades en que, por tratarse de un proceso permanente, no se registraba. Del mismo modo, se observó que no existían registros ni marcas de otro tipo que permitieran suponer que estos registros eran monitoreados por el equipo psicosocial ni directivo.</p> <p>Por otro lado, en la recepción de la residencia figuraban una serie de libros de registros, mas ninguno de ellos correspondía a uno que permitiera, a un externo a la residencia, registrar una constancia (Libro de Novedades), felicitación, reclamo y/o sugerencia (Libro de Interacción con Terceros). A mayor abundamiento, ante la solicitud</p>

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

	<p>explícita del equipo visitador, se tomó conocimiento de que no existía una Bitácora transversal al proyecto.</p> <p>Ello implicó que, ante la necesidad de registrar eventos ocurridos durante el desarrollo de la visita, el equipo visitante debió hacerlo en un libro que figuraba sobre un mesón y que, además de ser antiguo, estaba etiquetado bajo el nombre del antiguo organismo colaborador que ejecutaba el proyecto, sin tenerse la certeza de que esto fuera a ser leído o atendido por la actual gestión.</p>
Órgano destinatario	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo
Recomendación 24 Corto Plazo	Asegurar que en la RDS Casa Esperanza Coquimbo y las casas que la componen, sistemas de registro suficientes y accesibles, del tipo Libros de Novedades y/o Bitácoras y Libros de Recomendaciones, Reclamos y Sugerencias o sus equivalentes, que den cuenta de la participación de los niños, niñas y adolescentes en la dinámica cotidiana y el funcionamiento de las casas y de la residencia, de manera tal que aporten al monitoreo, supervisión y ajuste de buenas y malas prácticas en la gestión residencial.
Órgano destinatario	Fundación Chilena para la Discapacidad (OCA)
Recomendación 25 Corto Plazo	<p>Implementar un sistema de registros para cada casa de la RDS Casa Esperanza Coquimbo, por medio de</p> <p>un Libro de Novedades y/o Bitácora o su equivalente, que favorezca la trazabilidad de eventos diarios, tales como: condiciones de recepción del turno anterior, desarrollo del propio turno y lo que resulte relevante que sea atendido por el turno siguiente. Ello, teniendo como referencia la rutina mandatada por el equipo técnico a cargo de la residencia y acorde a las necesidades de cada niño, niña y adolescente que habita en la casa que corresponda.</p>
Recomendación 26 Corto Plazo	Implementar un sistema de registros de la RDS Casa Esperanza Coquimbo, por medio de un Libro de Novedades y/o Bitácora o su equivalente, que favorezca la trazabilidad de eventos diarios y el control detallado y continuo del funcionamiento residencial, ya sea para el control de cada tarea o a modo de constancia del funcionamiento integrado del proyecto.
Recomendación 27 Corto Plazo	Implementar un sistema de registros de la RDS Casa Esperanza Coquimbo cuya función sea el registro de constancias, felicitaciones,

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

	reclamos y sugerencias, ya sea que estas provengan del propio equipo o externos a la residencia.
--	--

11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la Visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la RDS Casa Esperanza Coquimbo como medida para su protección, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales urgentes, distintas a las que pudieran haberse realizado precedentemente.

12. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Toda vez que la recepción de la visita implicó la referencia a incomodidades por parte del Director titular de la misma, en especial relativas a que esta se realizara sin previo agendamiento, queda establecida, verbalmente y por escrito (en correos electrónicos precedentes), la disposición del equipo visitante a generar un espacio de tipo reunión para la retroalimentación verbal de lo observado y las recomendaciones emitidas en el presente informe, de manera que se resuelvan sus eventuales dudas y observaciones que, tanto el aludido como el propio Organismo Colaborador, tengan respecto de lo aquí escrito o de cualquier otra situación que les amerite inquietud relativa a la visita aquí informada.

CFC

Febrero de 2025