

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

## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	RVA Casa Cumbres de Quilpué
<b>Fecha de la visita:</b>	09 y 10 de abril de 2025

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA .....	1
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO .....	2
3.	ANTECEDENTES .....	3
4.	TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
5.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	3
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA .....	3
7.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN .....	4
8.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	6
9.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	9
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	19
11.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	20

### 1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, “Defensoría de la Niñez”) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es 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> – de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los tratados internacionales ratificados por Chile y vigentes, y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

<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

En el ejercicio de sus funciones, 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” o simplemente “Mecanismo”), establecido en virtud de las facultades contenidas en las letras d), e), h) e i) del artículo 4° y la letra f) del artículo 15° de la Ley N° 21.067. Este mecanismo tiene por objetivo observar y hacer seguimiento a las condiciones de vida y cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

Entre las acciones principales del Mecanismo se encuentra la realización de visitas periódicas, sin previo aviso, a centros residenciales de protección y otros espacios en los que se encuentren niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado. Estas visitas se desarrollan con base en lo dispuesto en el artículo 4°, letra f)<sup>2</sup>, de la Ley N° 21.067, que establece el deber de visitar dichos espacios, elaborar un informe que contenga una descripción general de la situación observada, el registro de eventuales vulneraciones de derechos, y las recomendaciones dirigidas a los órganos competentes. En caso de detectarse hechos que revistan carácter de delito, corresponde además realizar las denuncias respectivas.

En este marco, el presente **Informe Final** da cuenta de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la **Residencia RVA Casa Cumbres de Quilpué**, ubicado en la Región de Valparaíso, en el mes de abril, en el contexto del Mecanismo de Monitoreo. Dicho informe sistematiza las fortalezas observadas, las eventuales vulneraciones de derechos detectadas, y los nudos críticos identificados. Asimismo, expone las acciones desarrolladas para su abordaje y las recomendaciones dirigidas a los organismos responsables, con el objetivo de promover la mejora continua del cuidado brindado a los niños, niñas y adolescentes en el establecimiento visitado y en el sistema residencial.

## 2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	RVA Casa Cumbres de Quilpué
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Fundación ICEPH
<b>Tipo de administración:</b>	Administración delegada
<b>Modalidad de intervención:</b>	Cuidados Alternativos Residenciales
<b>Población destinataria:</b>	Femenina. De 12 a 18 años
<b>Director(a):</b>	Sherly Arriagada Reyes

<sup>2</sup> “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 evocar 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”.

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

### 3. ANTECEDENTES

La visita a la Residencia RVA Casa Cumbres de Quilpué fue la primera visita de la Defensoría de la Niñez al establecimiento y fue planificada dentro del cronograma anual, de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad previamente definidos.

La visita se realizó de manera presencial en dos jornadas, iniciando el día 09 de abril en horario inhábil (nocturno) y terminando el día 10 de abril del año 2025 durante el día.

### 4. TIPO DE VISITA EJECUTADA

De acuerdo con el 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 checked="" type="checkbox"/> _X_ Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> _X_ Presencial
<input type="checkbox"/> _Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> _Reactiva	<input type="checkbox"/> _Remota

### 5. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por **[N°4]** profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargado/a:</b>	María Jesús Maturana, abogada, sede central
<b>Profesional 2:</b>	Verónica Vázquez, psicóloga, sede central
<b>Profesional 3:</b>	Paula Moreno, socióloga, sede regional de Valparaíso
<b>Profesional 4</b>	Rosse Muñoz, abogada, sede regional de Valparaíso

### 6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas los días 09 y 10 de abril del presente año. En primer lugar, el día 09 de abril en horario inhábil a partir de las 20:00 horas, donde se realizó un pequeño recorrido por las áreas comunes de la Residencia, así como conversación y encuestas a las adolescentes de manera voluntaria, logrando realizar 3 encuestas durante esta primera etapa,

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado además de conversación con el equipo de funcionarias del turno nocturno. Fue posible observar además la rutina nocturna y de sueño de las adolescentes.

Luego, el día 10 de abril se realizó la segunda parte de la visita, ahora en horario hábil, en la cual se realizó un recorrido más extenso por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como la dinámica y rutina de la Residencia. Finalmente, se realizó una entrevista en profundidad a la directora del establecimiento y, en paralelo, se realizaron cuestionarios a N°6 funcionarias que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información por correo electrónico a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta.

Cabe indicar que, al momento de la visita, y según lo informado formalmente por el equipo directivo de la Residencia, había N° 15 adolescentes vigentes en el establecimiento, de las cuales N° 10 estaban presentes, 2 con salida no autorizada, 1 con pregreso con su padre, y 2 en acercamiento familiar.

## 7. 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 sus condiciones de vida y situación de derechos 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.

A propósito de la visita, y de la metodología e instrumentos aplicados, se observaron y evaluaron las dimensiones y subdimensiones referidas, cuyos resultados, por dimensión, se presentan a continuación.

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN <sup>3</sup> DE LA DIMENSIÓN
<b>1. Habitabilidad:</b> El establecimiento cuenta las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención	Esta dimensión se encuentra <u>parcialmente cumplida</u> , ya que la residencia presenta condiciones habitacionales mixtas. Si bien su ubicación es favorable por tratarse de

<sup>3</sup> Los niveles de evaluación se clasifican en seis categorías: "Cumplimiento Total", cuando las condiciones satisfacen completamente el indicador; "Cumplimiento Parcial Sustancial", si se cumple en gran parte y requiere mejoras menores; "Cumplimiento Parcial", cuando el cumplimiento es mínimo y se requieren mejoras urgentes; "Incumplimiento", si no se cumple el indicador y se necesitan mejoras inmediatas; "No se observa", cuando no hay evidencia para evaluarlo; y "No aplica", si el indicador no corresponde al contexto del establecimiento.

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

<p>y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto y del público objetivo.</p>	<p>un barrio residencial y tranquilo, y se valora positivamente la ventilación natural y el acceso a espacios comunes, se constataron deficiencias importantes en la cantidad de mobiliario existente en los espacios comunes, tanto dentro como fuera, para todas las adolescentes que viven en la residencia; y en la infraestructura y mantención general del inmueble. Las condiciones de algunas habitaciones, la cocina y los espacios exteriores reflejan un deterioro progresivo, con riesgos para la seguridad y escasa privacidad para las adolescentes. La falta de mantención estructural adecuada, atribuida en parte a la calidad de inmueble arrendado, compromete la calidad del entorno residencial.</p>
<p><b>2. Administración y gestión:</b> El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo con las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Esta dimensión se encuentra con <u>cumplimiento parcial sustancial</u>, considerando como fortalezas la presencia de un equipo técnico completo, capacitado y con alto nivel de conocimiento sobre los casos, así como en la existencia de protocolos formales. No obstante, se identifican debilidades en la coordinación interna entre turnos y en la implementación efectiva de los procedimientos establecidos. Asimismo, persisten falencias en la coordinación intersectorial, especialmente con servicios de salud y seguridad, lo que restringe la capacidad del establecimiento para brindar respuestas oportunas y articuladas frente a necesidades prioritarias de las adolescentes.</p>
<p><b>3. Intervención</b> El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Esta dimensión se encuentra con <u>cumplimiento parcial sustancial</u> ya que se evidencia una intervención técnica activa y comprometida, con estrategias orientadas a promover la autonomía y el desarrollo individual de las adolescentes. Se valora la existencia de planes individualizados, el respeto por sus trayectorias educativas y los espacios de participación como las asambleas familiares. Sin embargo, las intervenciones se podrían ver afectadas por las limitaciones materiales y la falta de espacios adecuados para realizar atenciones privadas o familiares, lo que impide que ciertas acciones se desarrollen conforme a los estándares requeridos. Pese a ello, se observa una intención institucional clara de favorecer el proceso interventivo y preparación para la vida independiente.</p>

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

<p><b>4. Desarrollo Integral:</b> El establecimiento entrega y/o gestiona las condiciones necesarias para el óptimo desarrollo biopsicosocial, protección y bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p>	<p>Esta dimensión se encuentra <u>parcialmente cumplida</u>, ya que, cuenta con un entorno relacional positivo, con buenas prácticas de trato y convivencia entre las adolescentes y el equipo de cuidado, lo que constituye una base fundamental para su desarrollo emocional. También se destaca la alta adherencia escolar y el acompañamiento educativo. No obstante, existen nudos críticos en áreas esenciales para el bienestar integral, como el acceso a atención psiquiátrica periódica, la calidad de la alimentación y el resguardo de la privacidad, lo que pone en riesgo el ejercicio efectivo de derechos básicos. Si bien se promueve la participación y el sentido de comunidad, se requiere fortalecer los aspectos vinculados a salud, seguridad y condiciones materiales para avanzar hacia una protección más integral.</p>
---	---

## 8. 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 las adolescentes, e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

### i) Ambiente y dinámica residencial adecuados

Durante la visita fue posible observar una adecuada organización de las rutinas diarias, las cuales eran cumplidas por las adolescentes con buena disposición, sin evidencia de coerción o resistencias. El respeto por los horarios de descanso, alimentación y uso de dispositivos electrónicos refleja un entorno estructurado que favorece el sentido de seguridad y contención. A modo de ejemplo, durante el transcurso de la visita en horario inhábil se observó el horario de sueño de las adolescentes, quienes accedieron a subir a sus habitaciones sin problema, y al día siguiente, en la visita de horario hábil, se constató que el total de las adolescentes se encontraban en los establecimientos educacionales. Asimismo, se constató que la residencia contaba con un clima tranquilo y ordenado, con un abastecimiento adecuado y constante tanto de alimentos como de artículos de aseo, lo que permitía satisfacer las necesidades básicas de las adolescentes.

Además, se valoró positivamente la existencia de una dinámica que emula un entorno familiar, mediante actividades significativas como salidas recreativas los fines de semana, talleres de cocina y espacios de convivencia compartida, como cocinar y ver películas juntas. Estas prácticas son coherentes con el principio del interés superior del niño<sup>4</sup> y con las Directrices de Cuidado

<sup>4</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado Alternativo<sup>5</sup>, que señalan que los entornos residenciales deben ofrecer experiencias lo más cercanas posible a las de la vida familiar.

## **ii) Buenas relaciones entre adolescentes y funcionarias**

Un elemento destacable fue que se pudo observar una relación cercana y de confianza entre las adolescentes y las educadoras de trato directo (ETD), tanto respecto del turno nocturno como del turno diurno, observándose un vínculo genuino, respetando los límites establecido por las funcionarias. Este tipo de interacción, basada en el afecto, el respeto y la presencia constante, es fundamental para el desarrollo psicosocial de las adolescentes, y se encuentra en armonía con el enfoque de derechos humanos que debe regir toda intervención.

Durante la visita en horario inhábil, se observó a las adolescentes teniendo una rutina nocturna tranquila viendo una película, acompañadas de las educadoras de ese turno, quienes tuvieron un buen manejo al momento de explicarles a las adolescentes nuestra llegada, y mostrándose receptivas a abrir espacios de diálogo con las funcionarias de la Defensoría de la Niñez, pero al mismo tiempo respetando la decisión de algunas adolescentes de permanecer en sus habitaciones y no participar de las encuestas. Además, se observó una relación de confianza y respeto por parte de las adolescentes hacia el equipo técnico y directivo, quienes además demostraron tener un alto nivel de conocimiento y preocupación por las situaciones personales de cada una de las adolescentes.

En las encuestas realizadas a las adolescentes de la Residencia, se pudo dar cuenta en sus respuestas de esta relación de confianza que existe con las funcionarias. A modo de ejemplo, al consultarles ¿qué es lo que más les gusta de la Residencia? Obtuvimos como respuestas “el cariño que me dan” “el trato y las cosas ricas de la residencia”. Además, todas las adolescentes encuestadas respondieron que tienen buena relación con los adultos que trabajan en la Residencia.

## **iii) Gestión técnica y profesional**

La residencia cuenta con un equipo técnico completo, el cual, según se pudo observar y consultar, demuestra un buen nivel de conocimiento técnico y compromiso con las intervenciones de las adolescentes. A ello se suma la existencia de una oferta activa de capacitaciones por parte del Organismo Colaborador Acreditado, lo que permite una mejora continua en la calidad del cuidado brindado. En especial, se destaca la labor de la directora y de la psicóloga, quienes luego de una entrevista en profundidad, evidenciaron un conocimiento profundo de las trayectorias vitales de las adolescentes, así como una preocupación constante por el enfoque psicosocial de las intervenciones.

Se destacó también la realización semanal de asambleas familiares entre adolescentes y funcionarias, espacio que se realiza todos los viernes, y según informa el equipo directivo, las adolescentes se muestran muy receptivas a dicha instancia, proponiendo temáticas para abordar y

---

<sup>5</sup> 2009. Naciones Unidas. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado mostrando un alto nivel de participación, lo que fue mencionado como un aspecto positivo también por las adolescentes en sus encuestas. Estas instancias refuerzan el sentido de pertenencia, promueve la participación activa y permite abordar colectivamente temas relevantes, en concordancia con el derecho a ser escuchadas<sup>6</sup> y a vivir en un ambiente tranquilo donde sus opiniones sean consideradas.

#### **iv) Educación y preparación para la vida independiente**

Se destaca de manera positiva la adherencia de las adolescentes a la educación, se pudo constatar que la totalidad de adolescentes de la residencia están matriculadas y con asistencia a los establecimientos educacionales. Se observó también un acompañamiento en el estudio cuando lo requieren y refuerzo positivo por parte de las funcionarias a su permanencia en el sistema escolar y la mantención de las rutinas propias de la vida de estudiantes (dormir a una hora adecuada, asistencia a los colegios con desayuno y colaciones, tiempo destinado a estudio posterior a la jornada escolar, entre otras). Además, se valoró positivamente el respeto a las preferencias de cada adolescente en cuanto a la elección de establecimientos educacionales, lo que se traduce en que actualmente asisten a 6 colegios distintos.

Adicionalmente, se constató la realización de talleres orientados al fortalecimiento de habilidades de preparación para la vida independiente, como que cada adolescente está encargada de realizar el lavado de su ropa mediante turnos y el autocuidado a modo general, los cuales son fundamentales para una transición progresiva hacia la autonomía, tal como lo exigen las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los niños<sup>7</sup> y las Orientaciones Técnicas del modelo residencial visitado en la página 13.

#### **v) Entorno comunitario favorable**

La residencia se encuentra emplazada en un barrio tranquilo, residencial y de carácter céntrico, lo que constituye un factor protector para las adolescentes. Esta ubicación no solo aporta seguridad desde el punto de vista físico, al estar alejada de focos de riesgo social, sino que también facilita el acceso expedito a servicios esenciales como centros de salud, establecimientos educacionales, comercio y transporte público. Esta inserción territorial contribuye a una experiencia de vida más integrada con la comunidad, coherente con el principio de inclusión social consagrado en los Principios y orientaciones generales de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños<sup>8</sup>, que establece que los entornos de cuidado residencial deben favorecer la participación en la vida comunitaria en condiciones de igualdad. Además, permite el ejercicio más

---

<sup>6</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.

<sup>7</sup> 2009. Naciones Unidas. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Página 21, N°131.

<sup>8</sup> 2009. Naciones Unidas. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Página 21, N°131. Página 3

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado efectivo de otros derechos fundamentales, como el acceso a la salud<sup>9</sup> y a la educación<sup>10</sup>, al reducir las barreras de acceso geográficas y logísticas.

**vi) Régimen de visitas flexible**

Otro aspecto destacable es la flexibilidad del régimen de visitas, el cual permite que familiares y personas significativas puedan visitar a las adolescentes sin restricciones rígidas de días y horarios, siempre que exista coordinación previa. Esta medida favorece la mantención de vínculos afectivos relevantes, lo que resulta fundamental para el bienestar emocional y el sentido de pertenencia de las adolescentes, especialmente en contextos de cuidado alternativo. En este sentido, la práctica observada se alinea con lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que garantiza el derecho de niños, niñas y adolescentes a mantener relaciones personales y contacto directo con sus progenitores y otras figuras significativas, salvo cuando ello sea contrario a su interés superior. También es coherente con el artículo 14 de la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, que obliga a las instituciones colaboradoras del Estado a resguardar los vínculos afectivos del niño o adolescente con su familia, comunidad de origen o entorno significativo, de manera continua y permanente.

Asimismo, se destaca la disposición del equipo para adecuar las visitas a las posibilidades reales de las familias, muchas de las cuales enfrentan condiciones laborales o de traslado que dificultan cumplir con horarios fijos, demuestra sensibilidad institucional y comprensión del principio de corresponsabilidad parental y comunitaria. Este enfoque también se alinea con los estándares del enfoque de derechos, al priorizar la adaptación del sistema a las necesidades del niño por sobre la rigidez procedimental.

## 9. 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.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana

<sup>9</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 24.

<sup>10</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 28.

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

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 recomienda al Servicio de Protección Especializada, la supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento**, de acuerdo con el carácter que tiene el establecimiento y las responsabilidades, funciones y atribuciones que corresponden al Servicio en función de ello.

#### **i) Falta de comunicación entre turnos de funcionarios/as**

Uno de los nudos críticos identificados durante la visita dice relación con la insuficiente articulación entre el turno diurno y el turno nocturno de las educadoras de trato directo. En efecto, durante la observación y entrevistas realizadas, se pudo constatar que el personal nocturno no contaba con información clara, actualizada y completa sobre los acontecimientos relevantes ocurridos durante la jornada diurna. A modo de ejemplo, se consultó con el turno nocturno información respecto de las citas médicas y medicamentos de las adolescentes, a lo que las funcionarias respondieron con la información que ellas contaban, siendo poco precisas, y respecto de un medicamento en particular, entregando información errónea. Ante la duda, al día siguiente durante la visita en horario diurno, se volvió a consultar lo mismo con las funcionarias del turno diurno, quienes otorgaron una respuesta diferente, justificándola con verificadores y registros, lo que da cuenta de una desconexión estructural entre los distintos turnos, generando vacíos críticos de información que pueden comprometer la continuidad del cuidado.

Asimismo, se observaron diferencias relevantes en los criterios aplicados por los distintos equipos respecto del control y los permisos otorgados a las adolescentes, particularmente en lo relativo al horario de uso de celulares y al uso de dispositivos personales de las funcionarias por parte de las adolescentes. Estas discrepancias evidencian una falta de alineación interna, que también se manifiesta en los distintos niveles de conocimiento y comprensión del funcionamiento residencial y del plan de intervención individual por parte del equipo diurno y nocturno.

Esta descoordinación debiera ser abordada mediante instancias de trabajo interno, ya que puede dar lugar a intervenciones fragmentadas, poco coherentes o incluso contradictorias, afectando la experiencia de vida residencial de las adolescentes, lo que podría generar omisiones o errores en la respuesta institucional frente a situaciones urgentes o críticas —como episodios de salud, conflictos o desregulaciones emocionales— debilitando el vínculo de protección y confianza que la Residencia debe garantizar.

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

Desde el punto de vista normativo, esta situación vulnera los estándares establecidos en las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, donde se subraya la necesidad de contar con sistemas de gestión de la información internos que aseguren una comunicación fluida y continua entre los distintos equipos y turnos, a fin de mantener la estabilidad en los procesos de cuidado.

Desde el equipo directivo de la Residencia, se envió un Protocolo interno llamado “Protocolo de Reuniones Técnicas” en el cual se establece que *“la vida cotidiana de una residencia es dinámica, cada día puede suceder algo nuevo, y por ello el equipo técnico debe estar informado de todos los acontecimientos importantes a fin de prever situaciones complejas no solo en aquello relacionado a los desajustes conductuales y emocionales de los niños, niñas y adolescentes, sino en todas las áreas de acción, es decir en el área escolar, salud, recreación, intervención, e incluso en todo aquello que concierne al funcionamiento normal de la casa.”* Es precisamente lo que busca este protocolo lo que se releva en este nudo crítico, ya que en la Residencia visitada esa obligación de traspaso de información es para el equipo técnico, cuando debiese incluirse también a los equipos de trato directo, ya que son ellas quienes ejecutan las medidas y tienen el contacto directo con las adolescentes día a día.

### **Por lo anterior, a la Fundación ICEPH y Residencia Casa Cumbres de Quilpué, se recomienda:**

1. En el corto plazo, modificar el “Protocolo de Reuniones Técnicas”, incorporando de manera obligatoria al equipo de Educadoras de Trato Directo, tanto diurno como nocturno, en las Reuniones Técnicas que se realizan de manera semanal en la Residencia RVA Casa Cumbres de Quilpué.
2. En el mediano plazo, que se capacite a todo el personal de la Residencia respecto de la importancia de realizar un traspaso de información oportuno respecto de todos los aspectos que afectan las vidas de las adolescentes, y de mantener actualizados los registros internos de la Residencia (bitácora diaria, carpetas de salud, carpeta de intervenciones, entre otras.)

### **ii) Deficiencias en la minuta alimentaria y rotulación de alimentos**

Durante la visita, específicamente en conversaciones con las adolescentes, fue posible identificar como nudo crítico la calidad de la minuta nutricional de alimentos, la que presentaba una oferta nutricional poco variada, con una presencia excesiva de preparaciones a base de papa en distintos formatos (puré, papas mayo, pastel de papas, papas duquesas, entre otros), repitiéndose este ingrediente hasta cuatro veces por semana. En conversación con las adolescentes, manifestaron su disconformidad, señalando que siempre comen lo mismo, y que es mucha papa, solicitando que se incorporen más proteínas, frutas y verduras en sus comidas.

Esta situación refleja una mala planificación de la alimentación, ya que no se ajusta a las necesidades nutricionales propias de la adolescencia ni a la importancia de ofrecer una dieta variada para el bienestar físico y emocional. Comer siempre lo mismo y no recibir los nutrientes necesarios puede

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado afectar el crecimiento y la salud de las adolescentes, así como también su ánimo, su capacidad para concentrarse en el colegio y su autoestima.

En segundo lugar, se observaron prácticas inadecuadas en el almacenamiento y conservación de los alimentos. En los refrigeradores había carnes sin rotulación ni fecha de vencimiento visibles, frascos de mermelada abiertos sin registro de apertura y productos que habían sido extraídos de sus envases originales sin ningún tipo de identificación. Estas condiciones representan un riesgo sanitario directo para la salud de las adolescentes, al dificultar la verificación del estado de los alimentos, lo que resulta especialmente preocupante en contextos de cuidado residencial donde el Estado asume una responsabilidad reforzada en materia de protección.

En general, el área de la cocina en general se observó sucio, con una mala mantención, restos de alimentos, desordenado y poca prolijidad respecto de las caducidades y desecho de alimentos, siendo este punto significativamente grave, en consideración a que la inocuidad de los alimentos, el almacenaje y trazabilidad de estos, son esenciales para la salud de las adolescentes y los funcionarios de la Residencia; tal como lo señala la Organización Mundial de la Salud:

*“El acceso a alimentos inocuos y nutritivos en cantidades suficientes es fundamental para mantener la vida y promover la salud. Los alimentos insalubres que contienen bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas nocivas causan más de 200 enfermedades, que van desde enfermedades diarreicas hasta el cáncer.”<sup>11</sup>*

A modo general, estas falencias constituyen una vulneración al artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho de todo niño, niña o adolescente a disfrutar del más alto nivel posible de salud, incluyendo una alimentación nutritiva, adecuada y segura. A nivel nacional, lo observado se aparta de lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>12</sup> respecto del cumplimiento de buenas prácticas de manipulación y conservación de alimentos conforme.

**Por lo anterior, a la Fundación ICEPH y Residencia Casa Cumbres de Quilpué, se recomienda:**

3. En el corto plazo, revisar y actualizar la minuta alimentaria, incorporando una mayor variedad de alimentos y asegurando un equilibrio nutricional adecuado, con supervisión periódica de un profesional en nutrición, considerando las necesidades propias de la adolescencia y sus opiniones.
4. En el mediano plazo, implementar un sistema de control y revisión de alimentos perecibles, no perecibles, congelados y fríos, que especifique fechas de embalaje y vencimiento, así como un sistema de registro y control que permita llevar una trazabilidad de los productos existentes, mediante la realización de un Protocolo o de la forma que estime conveniente.

**Al Servicio de Protección Especializada Regional, se recomienda:**

---

<sup>11</sup> <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

<sup>12</sup> Ministerio de Salud, Reglamento Sanitario de los Alimentos, D.S. N° 977/96.

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

5. A largo plazo, supervisar al equipo de Residencia Casa Cumbres de Quilpué respecto de la implementación de un sistema de control y revisión de alimentos perecibles, no perecibles, congelados y fríos, que especifique fechas de embalaje y vencimiento, así como un sistema de registro y control que permita llevar una trazabilidad de los productos existentes, y su debida implementación y cumplimiento.

### iii) Deficiencias en la infraestructura y mantención de la Residencia

Durante el recorrido por la residencia se pudieron observar significativas deficiencias relacionadas con la infraestructura, la distribución de espacios y el estado general de mantención del inmueble, las que afectan negativamente las condiciones de habitabilidad y la calidad del cuidado brindado a las adolescentes. Aunque en términos generales la casa se presenta funcional, existen problemas estructurales y organizativos significativos que deben ser abordados con urgencia.

En primer lugar, se observó que en la Residencia había espacios habilitados para los equipos, pero estos eran extremadamente pequeños, y sin la privacidad necesaria para atender a las adolescentes, lo que da cuenta de que faltan espacios adecuados para realizar tanto el trabajo administrativo como las intervenciones, debiendo realizar las entrevistas o reuniones en pasillos o áreas comunes, lo que compromete la confidencialidad, profundidad y efectividad del trabajo con las adolescentes y sus familias.

Además, se observó y se evidenció por parte de las adolescentes que no existe un lugar habilitado para la realización de visitas, por lo que las adolescentes deben recibir a sus figuras significativas en el patio o el quincho, el cual, al estar al aire libre, lo hace un lugar incomodo, sin climatización y poco privado, lo que obstaculiza el vínculo con adultos significativos y limita el ejercicio del derecho a mantener relaciones personales con personas importantes para ellas.

Por otra parte, en el primer piso hay un living y comedor, que, si bien está en buenas condiciones, es muy pequeño para la cantidad de adolescentes, contando el living solo con 1 sillón donde no caben todas las adolescentes juntas, y el comedor no tiene las sillas suficientes para que estén todas las adolescentes al mismo tiempo. Luego, en el segundo piso se encuentran las 3 habitaciones, las cuales también están sobreocupadas. Hay 1 habitación grande que tiene un medio muro a modo de separación, simulando ser 2 habitaciones, pero no se otorga la privacidad necesaria, luego hay otra habitación que tiene camarotes al igual que la primera. A esto se suma que las puertas de los dormitorios no cuentan con cierre interior —bajo el argumento de evitar encierros— lo que impide a las adolescentes disponer de un espacio propio donde ejercer su intimidad, afectando su autonomía en una etapa especialmente sensible del desarrollo. Respecto de la mantención de las habitaciones, estas están rayadas por antiguas adolescentes que vivían ahí, pero informan que no se ha podido volver a pintar debido a que la casa es arrendada.

Luego, el patio está mal distribuido y utilizado, este cuenta con un pequeño antejardín que no se utiliza, y luego un patio trasero de cemento, donde hay un quincho al aire libre, con un mesón y un par de sillas, pero no es un espacio que invite a ser utilizado. En medio del patio, hay un hoyo

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado generado por un desagüe roto, lo que constituye un riesgo directo para la integridad física de las residentes y las funcionarias que allí residen.

Finalmente, la cocina es el espacio del inmueble que se encuentra en peor estado de mantención, contando con muebles deteriorados y problemas graves de humedad, especialmente en los muebles del lavaplatos y lavandería, donde se identificaron hongos visibles en techos y mobiliario, junto con filtraciones de agua en la lavandería.

La ausencia de condiciones físicas adecuadas afecta directamente el bienestar integral de las adolescentes, transmitiendo una imagen de descuido institucional. La falta de privacidad en las habitaciones, la exposición a entornos deteriorados o inseguros y la carencia de espacios íntimos o confortables contribuyen a generar una sensación constante de inestabilidad y poca pertenencia. Con base en todo lo anterior, y según lo indicado en las Orientaciones Técnicas (en adelante OOTT u Orientaciones) para el funcionamiento del programa denominado residencia de vida familiar para adolescentes de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia<sup>13</sup>, en lo concerniente a infraestructura y calidad de vida, señalan:

*“se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. [...] para su funcionamiento la residencia deberá contar con un inmueble que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas”.*

**Por lo anterior, a la Fundación ICEPH y RVA Casa Cumbres de Quilpué, se recomienda:**

6. En el mediano, acondicionar un espacio de atención individual y un espacio para recibir a las visitas, que cuenten con los requerimientos de seguridad, comodidad y privacidad necesarios.
7. En el mediano plazo, implementar un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura y mantenimiento respecto a las malas condiciones de mobiliario, que involucre espacios comunes, oficinas, habitaciones y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro o que vaya en desmedro de la calidad de vida, dignidad y bienestar físico de niños, niñas y adolescentes residentes.

**Al Servicio de Protección Especializada Regional, se recomienda:**

8. En el mediano plazo, analizar en conjunto con la Fundación ICEPH y Dirección de Residencia Casa Cumbres de Quilpué, la implementación de un proyecto de emergencia en

---

<sup>13</sup> 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas Residencia de Vida Familiar para Adolescentes. <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf>

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

infraestructura, que permita reestructurar y acondicionar las actuales falencias estructurales, las malas condiciones del mobiliario y medidas de seguridad, que representan un riesgo latente y tienen un impacto directo en la calidad de vida de las usuarias.

### **iv) Manejo inadecuado de uso de tecnologías y exposición de información confidencial**

Si bien la Residencia cuenta con un Protocolo de uso de tecnologías, que busca regular el uso de televisión, celulares y computadores por parte de las adolescentes al interior de la Residencia, estableciendo horarios y lugares permitidos para el uso de estos, durante la visita, se constató una situación preocupante relacionada con el uso de un celular de una funcionaria por parte de una adolescente. En particular, se observó fuera del horario autorizado para utilizar el celular, a una adolescente haciendo uso de este en los espacios comunes, lo que, si bien estaba fuera de lo autorizado por el Protocolo, podría haber sido una excepción. Sin embargo, fue posible constatar luego de conversaciones con las funcionarias del turno nocturno y de realizar el recorrido por el inmueble, que el celular que estaba siendo utilizado por la adolescente pertenecía a una de las funcionarias, quien se lo habría prestado para que lo utilice mientras realizábamos el recorrido.

Tal como nos informaron las funcionarias de la Residencia, en sus teléfonos personales, constantemente manejan y comparten información sensible respecto de todas las adolescentes, enviando información respecto de antecedentes clínicos, esquemas farmacológicos, citas médicas, actualizaciones en las medidas de protección, horarios de salidas, interacciones familiares, comunicaciones institucionales, entre otros, a un grupo de WhatsApp destinado a mantener la comunicación directa entre todas las funcionarias de la Residencia.

La autorización por parte de una funcionaria para que una adolescente utilice un teléfono personal que contiene información sensible vulnera el derecho a la intimidad y a la protección de datos personales de todas las adolescentes<sup>14</sup> de la Residencia. Este tipo de prácticas, reflejan una falta de regulación clara sobre el uso de dispositivos del personal, exponiendo a las adolescentes a la divulgación no autorizada de antecedentes confidenciales, contacto con terceros, acceso a redes sociales o envío de contenido inapropiado. Estos riesgos pueden afectar directamente su identidad, historia de vida y relaciones personales, generando conflictos entre pares, estigmatización o incluso revictimización, lo que puede deteriorar el vínculo de confianza con el equipo de cuidado, quienes tienen un deber especial de protección hacia las adolescentes.

En el ámbito nacional, la ley N° 21.302<sup>15</sup> en su párrafo N°4 establece la obligación de mantener reserva absoluta respecto de los datos personales y antecedentes de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado alternativo en algún programa del Servicio, lo que estaría vulnerando con la situación observada en la Residencia.

---

<sup>14</sup> 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 16

<sup>15</sup> 2020. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Artículo 4 inciso 2 de la Ley 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

**Por lo anterior, a la Fundación ICEPH y RVA Casa Cumbres de Quilpué, se recomienda:**

9. En el corto plazo, actualizar el “Protocolo de uso de tecnologías” de la Residencia, incorporando una regulación explícita sobre el uso de dispositivos personales de las/os funcionarias/os, con prohibición expresa de facilitar estos a las adolescentes, y con resguardos específicos respecto del tratamiento de información sensible en dichos aparatos.

**v) Ausencia de vestimenta y calzado para las adolescentes**

Si bien durante el recorrido por la residencia se observó que en el patio había bolsas con mucha ropa en desuso, se consultó sobre esta y se informó por parte del equipo que era la ropa que recibía la Residencia a modo de donación, para que las adolescentes escojan aquellas que sean de su preferencia, pero en ese caso, la talla era pequeña por lo que no era apta para las adolescentes. Luego, en conversación con las funcionarias y adolescentes se pudo dar cuenta de que no existen por parte de la OCA, recursos asignados de manera regular para la compra de ropa ni calzado para las adolescentes, que pueda ser elegido por ellas mismas. Se informó que principalmente el acceso a vestuario y pertenencias depende de donaciones y del stock disponible en bodega, el cual no siempre responde a las tallas, gustos, necesidades específicas, ni a las preferencias individuales de cada adolescente.

Además, en conversación con estas mismas, indicaron que sus vestimentas y calzado no siempre están en buen estado, pero es difícil conseguir que se les compren cosas nuevas que sean de su gusto. Se consultó respecto de la vestimenta escolar, señalando las adolescentes que, si cuentan con los uniformes y calzado escolar, pero que este se compra 1 sola vez a principio de año, y en caso de que alguna prenda se rompa o pierda, no puede ser reemplazada.

Esta situación afecta especialmente a quienes recién ingresan al sistema de cuidado, ya que deben adaptarse a lo que se encuentra disponible, sin posibilidad de elección ni expresión personal a través de su apariencia o pertenencias, tanto respecto de la ropa para el día a día como respecto de uniformes escolares.

La falta de provisión directa de vestimenta y artículos personales genera efectos perjudiciales en las adolescentes, particularmente en su autoestima, sentido de identidad y autonomía. La imposibilidad de elegir su ropa o pertenencias básicas puede profundizar la sensación de invisibilización de sus preferencias, y una percepción de que no se les reconoce como sujetos de derechos. Esta situación también afecta su integración escolar y social, generando posibles estigmas frente a sus pares. En definitiva, limita el ejercicio de su individualidad y autonomía, elementos fundamentales en la etapa de la adolescencia y en los procesos de reparación que deben promoverse en el contexto de cuidado alternativo.

Esta ausencia vulnera lo consagrado en las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños que disponen que para satisfacer las necesidades y facilitar el ejercicio de sus

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

derechos debe tenerse siempre en cuenta su interés y desarrollo personal, permitiéndole desarrollar su identidad y participar plenamente en la vida cotidiana. En las OOTT del modelo residencial se estipula también, que “la residencia debe garantizar la protección de los/as adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos. Esto comprende las condiciones materiales que incluyen: las condiciones de seguridad, calidad de vida y proporcionan bienestar y resguardo a los derechos de la población atendida<sup>16</sup>”. Entonces, se debe entender que para asegurar la “calidad de vida en la residencia”, esta debe proporcionar a las adolescentes lo básico para satisfacer sus necesidades personales, donde es fundamental que estas puedan tener vestimenta que sea de su talla, gusto y estilo personal, lo que no se estaría cumpliendo en la Residencia visitada.

**Por lo anterior, a la Fundación ICEPH, se recomienda:**

10. En el mediano plazo, destinar un fondo monetario específico para la compra de vestimenta y calzado de las adolescentes, diferenciando el fondo destinado para ropa de vestir y uniformes escolares.

**Al Servicio de Protección Especializado Regional, se solicita:**

11. En el mediano plazo, a través de las supervisiones técnicas, evaluar el ítem de vestimenta y calzado en la Residencia RVA Casa Cumbres de Quilpué, e informar respecto de los hallazgos.

**vi) Deficiente coordinación con intersector**

Durante la visita se evidenciaron falencias importantes en la coordinación de la residencia con actores del intersector, particularmente en las áreas de salud y seguridad. En materia de salud mental, se constató la falta de atenciones psiquiátricas periódicas, a pesar de que varias adolescentes presentan diagnósticos que requieren seguimiento especializado, evaluación clínica y ajuste de esquemas farmacológicos. La dirección de la residencia señaló que, en muchos casos, las horas médicas solicitadas no son asignadas a tiempo o simplemente no se concretan, lo que genera vacíos críticos en la continuidad de los tratamientos. Esta situación no solo pone en riesgo la salud mental y la estabilidad emocional de las adolescentes, sino que también impide el cumplimiento de los objetivos de los planes de intervención individuales.

Asimismo, se advirtió la ausencia de mecanismos de contacto directo y expedito con actores claves del sistema de seguridad, como carabineros o seguridad ciudadana, lo que dificulta la activación oportuna de respuestas frente a situaciones de riesgo. Durante la visita, fue posible constatar esto, ya que una de las adolescentes fue víctima de acoso callejero por parte de un adulto que estaciona

---

<sup>16</sup> 2022. Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia. Orientaciones Técnicas Residencia de Vida Familiar para Adolescentes. <https://www.servicioproteccion.gob.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-368-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIA-DE-VIDA-FAMILIAR-PARA-ADOLESCENTES.pdf>. Página 48.

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

los autos en la calle donde se encuentra ubicada la Residencia, y en esa situación fueron las educadoras de trato directo quienes brindaron contención emocional a la adolescente, levantando que esto ya habría ocurrido previamente con el mismo adulto, y habrían llamado a carabineros, pero no recibían el apoyo ni protección que requieren por parte de las autoridades correspondientes. Esta falta de respuesta por parte del intersector limita seriamente la capacidad de la residencia para ofrecer un entorno seguro y para intervenir de forma eficaz ante eventos que pueden amenazar la integridad física o emocional de las adolescentes.

La salud mental y la seguridad de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado debe ser priorizada, considerando el nivel de vulnerabilidad en el que viven, por lo que, en este caso, no se está cumpliendo con esa priorización de las adolescentes de la Residencia, lo que vulnera el derecho a la salud y al acceso oportuno a servicios de calidad, consagrado en el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, ni el principio de intersectorialidad, que establece que:

*“Para resguardar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes conforme a la presente ley, las instituciones señaladas en los artículos 75 y 77 actuarán de manera organizada y coordinada, en sus ámbitos de competencia y actividades, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.”<sup>17</sup>.*

Además, dentro de los principios rectores establecidos por el Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia, se establece que debe considerarse a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho y de especial protección, señalando además, que “es deber y responsabilidad indelegable del Servicio adoptar y reforzar todas las medidas necesarias para el pleno respeto de sus derechos, la efectividad de los mismos y la prioridad de los niños, niñas y adolescentes en la formulación y ejecución de las políticas públicas, en el acceso a las prestaciones de protección especializada y a los servicios sociales requeridos para la plena y oportuna restitución de los derechos que les son vulnerados”<sup>18</sup>.

La falta de coordinación efectiva con el intersector, tanto en ámbitos de salud mental, de seguridad, como muchos otros, no solo interrumpe o debilita procesos terapéuticos esenciales, sino que expone a las adolescentes a riesgos evitables, refuerza la percepción de desprotección institucional y obstaculiza los procesos de reparación de las experiencias de vulneración que motivaron su ingreso al sistema.

### **Por lo anterior, a la Fundación ICEPH, se recomienda:**

---

<sup>17</sup> 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Artículo 21 de la Ley 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

<sup>18</sup> 2020. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Artículo 4 inciso 2 de la Ley 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

12. En el corto plazo, fortalecer la gestión intersectorial desde la residencia, priorizando la articulación directa y permanente con los dispositivos locales de salud (CESFAM, servicios de salud mental, psiquiatría infanto-juvenil) mediante designación formal de un/a referente institucional encargado/a de salud, que mantenga seguimiento activo de las solicitudes, reagendamientos, y derivaciones.
13. En el corto plazo, gestionar un protocolo de coordinación con Carabineros y Municipalidad de Quilpué, para la designación de una contraparte directa para emergencias de la Residencia.
14. Informar oportunamente al Servicio de Protección Especializada las barreras de acceso y respuestas ineficaces por parte de los servicios públicos, especialmente en los ámbitos de salud mental y protección, para que este ejerza su rol de incidencia, gestión de red y deber de aseguramiento de prestaciones prioritarias.

#### **Al Servicio de Protección Especializado Regional, se recomienda:**

15. Supervisar y acompañar técnicamente a la Fundación en la implementación de estrategias efectivas de coordinación intersectorial, exigiendo evidencia de gestiones realizadas, y promoviendo espacios de trabajo conjunto con redes comunales de salud y protección.

#### **Al Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota, se recomienda:**

16. A mediano plazo, adoptar las medidas necesarias para garantizar la atención oportuna, continua y especializada en salud mental para las adolescentes bajo cuidado alternativo en la Residencia RVA Casa Cumbres, asegurando la asignación periódica de horas psiquiátricas, evaluaciones clínicas y ajustes de tratamiento conforme a sus diagnósticos. Para ello, se recomienda habilitar un canal preferente de coordinación con la residencia, así como designar un/a referente clínico/a del área infanto-adolescente que articule con el equipo técnico y facilite el acceso a las prestaciones.

#### **A la Delegación Presidencial Provincial de Marga Marga, se recomienda:**

17. A mediano plazo, establecer canales expeditos de contacto ante situaciones de riesgo que afecten la seguridad e integridad de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado alternativo.
18. En el corto plazo, definir protocolos de respuesta prioritaria y asignar contrapartes institucionales claras, con el fin de garantizar una protección efectiva frente a hechos de violencia, acoso o vulneración en el entorno inmediato de las residencias.

## **10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Durante la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a las adolescentes en el establecimiento, constitutivas de delito, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones y/o solicitudes precedentes.

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

#### **11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ**

A la fecha, no se han efectuado otras acciones, adicionales a las recomendaciones y/o solicitudes entregadas mediante la remisión del presente informe a los órganos correspondientes, y su respectivo seguimiento.

**MJMF**

*Fecha de elaboración del informe: Junio 2025*