

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

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencias Casa Esperanza N° 2
Fecha de la visita:	31 de Marzo de 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS.....	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	6
6.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	6
7.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA.....	6
8.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	7
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	8
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	9
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	¡Error! Marcador no definido.
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	20

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

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas 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 niñas, niños 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 periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos que acogen a niños, niñas y adolescentes, a nivel nacional. En este contexto, el presente **“Informe Final” da cuenta de la visita realizada a las Residencias Casa Esperanza N° 2, ubicada en la comuna de Lo Barnechea en la región Metropolitana, especialmente las fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

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

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

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, que indica que le corresponde:

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

Junto a lo anterior, el mismo cuerpo legal le otorga a la Defensoría de la Niñez, entre otros mandatos y facultades, aquellas relativas a promover el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y 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:	Residencias de Protección
Nombre del proyecto:	Casa Esperanza N° 2
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Chilena para la Discapacidad
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado (OCA)
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD) .
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 años y los 17 años, 11 meses y 29 días.
Director(a):	Joshua Rosell (Casa Esperanza N°2)

4. ANTECEDENTES

La visita responde a una análisis situacional y seguimiento a la visita realizada los días 21 y 24 de enero de 2024, a la Residencia Casa Esperanza 1 el cual dio origen a denuncias y acciones hacia la residencia, la cuales fueron realizadas y consignadas, en informe final de la Defensoría de la Niñez publicado en marzo de 2024, esta visita tuvo lugar de manera reactiva, en días consecutivos, debido a gravísimos antecedentes de los cuales se tomó conocimiento y se actuó conforme al protocolo de acción de la Defensoría de la Niñez.

Cabe señalar que, en esta oportunidad, la Residencia Casa Esperanza 2, se encontraba en proceso de apertura por parte de la Fundación Chilena de la Discapacidad, y esta nueva dependencia respondería precisamente, a **generar nuevos cupos para atención de niños, niñas y adolescentes con Discapacidad severa profunda y con dependencia de terceros**. Si bien en este periodo se visitó físicamente la casa ubicada en la comuna de Lo Barnechea, aún no se encontraba con al momento de la visita.

Posterior a la vista se mantuvo una mesa de trabajo con representantes del PMA, del Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana y Nacional y supervisores de la Subsecretaría de la Niñez, en aras a resolver los hallazgos más urgentes (En dichas instancias, el Servicio Regional informó del cierre del proyecto residencial de Casa Esperanza N° 1, en Santiago Centro, para su reapertura en otra ubicación, motivo por el cual se trasladaría a todos los niños, niñas y

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

adolescentes allí ingresados(as). Considerando los cupos ofertados para la Residencia Casa Esperanza 2.

Durante el mes de febrero de 2025, la Defensoría de la Niñez mantuvo reunión con el Programa Mi Abogado (PMA) Región Metropolitana, quienes plantearon su extrema preocupación por la situación de la Residencia, RDS Santa Jacinta y Casa Esperanza N°2, ubicada, ubicada en Lo Barnechea.

Con posterioridad a la reunión sostenida, con fecha 07.FEB.05, la Defensoría de la Niñez decidió ejecutar una observación en terreno, a la Residencia **RDS Santa Jacinta**, como parte de la metodología de protección hacia NNA. En esta oportunidad, se advirtió que la Residencia se encontraba en **cierre administrativo unilateral**, debido a distintos incumplimientos de convenio y transgresión a los estándares mínimos de cuidados para NNA bajo el cuidado del estado, debiendo derivar a los niños que se encontraban siendo atendidos, hecho que no ocurriría precisamente por falta de cupos. En dicha oportunidad se constató que dos adolescentes fueron reubicados en Residencias proteccionales que no darían cuenta de sus necesidades de atención.

Importa este dato de contexto, en tanto la Defensoría de la niñez, alerta una inconsistencia en la información entregada en su momento por parte de la Fundación Chilena de Discapacidad y el Servicio de Protección Especializada, en donde se señalan que la apertura de la **Residencia Casa Esperanza 2**, respondería precisamente a ampliar la Oferta especializada para NNA con estas características, (38 cupos NNA con discapacidad severa y profunda) lo que contrasta gravemente con la falta de cupos señalada en la observación en terreno de febrero de 2025, y en mayor medida con las necesidades de atención no resueltas y las precarias condiciones levantadas en la observación.

Dado los antecedentes, revisados y como respuesta a esta situación, se realiza una visita a las dependencias de la Residencia Casa Esperanza 2, en la comuna de Lo Barnechea con fecha 31.MAR.025.

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

5. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

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

6. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional encargado/a:	Augusto Concha, Trabajador Social, sede central
Profesional 2:	Carola Fraczinet, psicóloga sede central
Profesional 3:	Maria Jesús Maturana, Abogada sede central.
Profesional 4	No aplica
Profesional externo:	No aplica

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

Las observaciones y antecedentes levantados durante la visita a la RDS CASA ESPERANZA 2. La primera jornada se realiza entre las 10:00h y las 14.30h, acudiendo a la residencia ubicada en calle los Ciruelos 1820, comuna de Lo Barnechea, instancia en la que se informó al director Subrogante, el objetivo de la visita y las atribuciones legales de la Defensoría. Cabe señalar que dicho profesional informó que ese mismo día había presentado su renuncia a la institución, permaneciendo solo 24 días vinculado al colaborador que ejecuta el proyecto, siendo acompañado en todo momento por la Asesora técnica de la Fundación, Llanina MORENO. Posteriormente se realiza visita en horario inhábil, entre las 18.45h y las 21.00h.

Se efectúa un recorrido por las instalaciones de la RDS, para observar los espacios y levantar hallazgos significativos que permitieran tener una perspectiva de las condiciones de

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

habitabilidad, distribución, personalización y adecuación de los espacios, así como acceso y condiciones de los servicios básicos disponibles, entre otras cosas; paralelamente se observó la dinámica imperante entre los niños, niñas, adolescentes y adultos de trato directo, considerando factores claves como, el cambio y entrega de turno, entrega de alimentos (cena), ejecución de la rutina, organización y comunicación entre los adultos, relacionamiento entre pares, etc.

En ese sentido, cabe señalar que los funcionarios presentes al momento de la visita se mostraron colaborativos, accesibles y participativos con las funcionarias y los funcionarios de la Defensoría, lo que facilitó el ejercicio implícito de la ejecución de la visita. A modo general se observó una infraestructura y equipamiento inadecuado e insuficiente para en la RDS, la situación proteccional que ofrece no cubren los requerimientos de vulnerabilidad y complejidad conductual que requieren las niñas, niños y adolescentes que atiende. Las condiciones de vida que ofrece la residencia no alcanzan estándares mínimos de trato digno.

8. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

La función de visitas a lugares donde permanecen niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado se realiza sobre la base de dimensiones y subdimensiones de observación y evaluación de las condiciones de vida y situación de derechos de los niños, niñas y adolescentes en los establecimientos visitados. Cada dimensión se vincula a un estándar general, que refiere al mínimo esperado y exigible. A su vez, cada dimensión contiene subdimensiones, que se vinculan a indicadores específicos que dan cuenta de lo requerido para el cumplimiento del estándar general. Lo anterior permite conocer el grado en que cada establecimiento cumple con lo esperado, en distintas áreas.

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 DE LA DIMENSIÓN
1. Habitabilidad	El establecimiento no cuenta las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo. Presenta carencias en su mantención e higiene, problemas de seguridad e infraestructura insuficiente, así como falta de capacidad y especialidad para atender el total de las plazas convenidas.
2. Administración y gestión	El establecimiento cuenta con deficientes procesos de planificación, organización, ejecución, evaluación y

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

	<p>mejora, que impide su óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.</p> <p>Presenta dotación insuficiente y con falta de especialización, en especial por alta rotación de personal lo que incide en la consolidación del equipó. Así como carencias en la formación y cuidado. De igual manera, presenta retrasos significativos en los sistemas de registros y un incumplimiento a las Orientaciones técnicas comprometidas.</p>
3. Intervención	<p>El establecimiento no 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, debido a falta de especialización, alta rotación del personal y ausencia de sistemas de registros, lo que incide en la evaluación, diseño planificación de las intervenciones, necesarias en sistemas de cuidado alternativo.</p>
4. Desarrollo integral	<p>El establecimiento no 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. Presenta graves falencias en la intervención en salud, controles y administración de fármacos, así como escaso manejo de las rutinas que permita regular las dinámicas relacionales de la Residencia.</p>

9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i. Buena recepción y disposición del personal durante la visita

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

Se destaca la buena recepción y disposición que tuvo el equipo de funcionarios(as) que estaba presente durante las visitas, quienes mostraron disposición al equipo visitante. Se facilitó el levantamiento de información con los distintos actores presentes. Lo anterior es especialmente relevante, considerando que se trataba de un equipo nuevo, que además se encontraba enfrentando diversas contingencias, especialmente, en que parte importante del personal había renunciado, la encargada de salud, así como el día de la visita le director subrogante informó que había presentado su renuncia, el resto de los profesionales habría ingresados en marzo de 2025.

- ii. **Entorno social seguro, se encuentra inserta en sector residencial, no expuesto a otras condiciones que pueda significar o potenciar situaciones de riesgo. El inter sector, provee adecuada y oportuna atención a las NNA.**

La residencia se encuentra ubicada en sector de la región de metropolitana, que permite accesibilidad a los servicios, en especial de seguridad y salud la respuesta es eficiente. La seguridad vecinal llega cuándo es requerida y colabora en la estabilización de algunas situaciones de crisis. El sistema local de salud, responde a las urgencias y provee un alto estándar en las atenciones requeridas. Finalmente, el entorno es seguro no apreciándose alguna patología social subyacentes.

10. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

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

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

i. **Inadecuadas condiciones de infraestructura y +equipamiento de la Residencia frente al modelo convenido para RDS.**

En primer lugar, el inmueble no tenía habitaciones suficientes para cubrir adecuadamente las 38 plazas convenidas, por lo que algunas tenían hasta 10 camas, estrechamente separadas entre sí lo que dificultaba la personalización de los espacios los closets se encontraban en mal estado, impidiendo su buen uso y el resguardo de elementos individuales. La vivienda presentaba, filtraciones en baños y problemas de aislación de temperatura. A su vez, solo tenía 3 baños, de los cuales solo uno era de acceso inclusivo.

Se observaron escasas condiciones de higiene y mantención, con signos visibles de deterioro, no coincidentes con su tiempo de apertura (OCT.2024). Así también, habitaciones, baños, lugares comunes y sala de atención presentan deterioros no reparados (vidrios, manillas, puertas murallas, etc.) presentando, además, problemas para el uso del agua caliente en las duchas.

Diversas falencias en términos de seguridad, como numerosos ventanales, algunos rotos producto de desajustes en las adolescentes, no tenían láminas de seguridad; siendo remplazados por planchas de policarbonato. Se constató la ausencia de extintores y plan de emergencias; colapso del sistema de alcantarillado y el derrame de aguas servidas, en el patio de la residencia.

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

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

En cuanto a la ubicación y accesibilidad da la Residencia, cabe indicar que esta se encuentra en una comuna cordillerana de la zona oriente de la ciudad, en un barrio al que solo se puede acceder

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

mediante bus de locomoción colectiva, siendo un extenso recorrido desde el centro de la ciudad. Esto no solo obstaculiza las visitas de familiares y figuras significativas de los niños, niñas y adolescentes, sino también el arribo del personal.

Por lo anterior,

Se recomienda, a la Residencia:

- Realizar, en un corto plazo, todas las reparaciones y adaptaciones, en infraestructura y mobiliario que sean requeridas y que están pendientes, para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades.

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

Con posterioridad a la visita de la Defensoría de la Niñez, se levantaron estas observaciones al Servicio de Protección Especializada, a través de una minuta con los principales hallazgos, de los cuales se constata que las condiciones de infraestructura y modalidad de intervención, no son coincidentes con la modalidad RDS convenida no existiendo posibilidades para la atención de NNA con discapacidad severo profunda y dependencia de terceros. Lo que contraviene los términos de salud y seguridad que debe tener el entorno residencial, las Directrices⁸ señalan que los centros de acogimiento deben ser pequeños, siendo lo más semejante posible a una familia o grupo reducido de niños, niñas y adolescentes, y estar organizados en torno a sus derechos y necesidades, en este sentido de manera implícita, se ejecuta un modalidad Residencial REM-PER de atención preferentemente femenina, pero que ante la indefinición y ausencia de orientaciones técnicas específicas permite una laxitud en la atención, que de fondo imposibilita el desarrollo de una intervención integral, expresado incluso desde la propia residencia, lo queda de manifiesto en palabras del director saliente “ a veces nos supervisan como RDS otras como REM” evidenciándose ausencias de claridades en la implementación del proyecto, mínimas nociones técnicas del modelo cuidado alternativo y alta improvisación en la prestación de servicio a las adolescentes.

En este contexto fue posible constar la presencia de 15 adolescentes mujeres y 1 niño de 8 años, hermano de una adolescente y 10 en salidas no autorizadas de un total de 25 NNA Vigentes. Ninguna de los NNA presentaba diagnóstico de discapacidad en sus carpetas, ni se evidenciaban relacionalmente, déficits cognitivos que permitieran dar cuenta de necesidades a atención

⁸ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 122.

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

comprometidas en la modalidad RDS, para NNA discapacidad severa profunda con dependencia de terceros.

Como se señaló, esta irregularidad fue advertida en una minuta de post visita, solicitada por el Servicio de Protección especializada. Asimismo, y en el entendido que la implementación de un Residencia en modalidad RDS supone la ejecución de dos proyectos adosados PRD (Programa especializado de discapacidad) y un PRE (Programa Residencial especializado) y por consiguiente las asignaciones de subvención, contempladas en la ley 20.032, se remitió el Oficio N° 440-2025 del 15.ABR.025 a la Contraloría General de la República a fin de que función de sus facultades pueda revisar estos antecedentes, dado que este eventual pago adicional de recurso no solo, no obedece al sujeto de atención comprometido en las orientaciones técnicas, además las condiciones de infraestructura observadas son deficientes y en algunos casos precaria.

A mayor gravedad, como se señalará en adelante en este informe no se evidencia el traspaso de estos eventuales recursos adicionales a la condición vida e intervención de las jóvenes.

Precisamente, la Convención⁹ reconoce el derecho de todo niño, niña y adolescente a un nivel de vida adecuado, que le permita su mayor realización física, mental, espiritual, moral, social y cultural, lo cual también se encuentra garantizado, a nivel nacional, en la ley de Garantías¹⁰.

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

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

En cuanto a las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños¹¹ (en adelante, Directrices), todos los entornos de acogimiento deben cumplir con los requisitos de salud y seguridad.

⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 27.

¹⁰ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 25.

¹¹ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 90.

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

A su vez, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas¹² del modelo, la residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, otorgando condiciones de seguridad y cuidados. En ello, se deben contemplar la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales necesarias para favorecer el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos, incluyendo apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, privacidad, entre otros.

Se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- Realizar a mediano plazo, un proceso de licitación que homologue la modalidad de atención, a la actual prestación que realiza la RDS Casa Esperanza 2, pudiendo regularizar el tipo de intervención y sujeto de atención, garantizando el acceso de otros oferentes interesados en la ejecución del proyecto.
- Realizar a mediano plazo un proceso de licitación para la Modalidad RDS, que permita abordar a la necesidad de atención de los NNA con discapacidad severa profunda y con dependencias de terceros.
- Interrumpir, con urgencia, los ingresos reduciendo las plazas convenidas para el proyecto residenciales, conforme a los estándares de cuidado alternativo residencial de tipo familiar.

Se solicita al Servicio de Protección especializada.

- Remitir las supervisiones de técnicas y financieras realizadas durante los seis meses realizadas a la RDS Casa esperanza 2.
- Responder, con urgencia, el Oficio N° 253/2024, de fecha 11 de marzo de 2024, remitido por la Defensoría de la Niñez al Servicio Nacional de Protección Especializada.

¹² Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). Orientación Técnica Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD), página 39.

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

- ii. **No se administran medicamentos según prescripción, esquema y necesidades de las jóvenes, lo que impacta en desajuste, expresión sintomática, y situaciones de riesgo vital. No se observó registro de administración de fármacos.**

El inicio de la vista coincidió con la llegada del director a la Residencia, al cual a su ingreso se le informa que dos adolescentes habrían presentado una descompensación emocional, y conductas autolesivas durante la noche. El responsable de la Residencia consultó a la tutora por la aplicación de protocolo de urgencias y constatación de lesiones, a lo cual la funcionaria respondió que no se realizó. Concomitante a este hecho, el colegio habría informado un desajusten conductual de una de las mismas jóvenes, solicitando su traslado y atención médica de urgencia, debido al estado de la joven, por lo cual funcionaria informó que se dirigiría hasta el establecimiento educacional y con posterioridad al Centro de salud.

Esta situación alertó la revisión de procedimientos y registros de salud. En este contexto se evidenció que las adolescentes llevaban al menos cinco días sin la administración de fármacos, y a mayor gravedad, no existían carpetas individuales de salud, carpeta de registro de administración de medicamentos, así como documentos organizados de salud (recetas órdenes, esquemas farmacológicos, etc.)

Según se informó, la encargada de salud, habría renunciado hace dos semanas y no habría hecho traspaso de la información, constatándose una grave negligencia en la atención de salud requerida. A mayor gravedad, se revisó el libro de novedades y fue posible constatar que las descompensaciones y conductas autolesivas se repiten en distintas adolescentes durante el mes de marzo, lo que explica una práctica de alto riesgo; las jóvenes presentan graves expresiones sintomáticas asociada su historia de vida y condición de salud de mental, y estas no logran ser estabilizadas debido que no se administran los medicamentos prescritos, lo que de no ser atendido a la brevedad puede derivar en una situación de riesgo vital.

En este ámbito se trasmite al equipo técnico esta preocupación, quienes declaran desconocer las necesidades de medicamentos específica para cada adolescente, así como consentir junto al director en el extravío de la carpeta de salud.

Cabe señalar que, al término de la vista de horario inhábil, fue posible encontrar un archivador de salud, ordenado y organizado con los esquemas farmacológicos de las adolescentes, sin embargo, se produjo un nuevo episodio de conductas autolíticas y la hora de cierre del proceso de visita, no se habían administrados fármacos según dosis y horarios establecidos.

Dada la gravedad de estos hallazgos, como Defensoría se envió oficio n°430/2025 del 11.ABR.025, a la Secretaría Ministerial de Salud, SERMI de la Región Metropolitana, a fin de que tomo conocimiento de estas graves irregularidades.

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

Finalmente, cabe destacar que no había un espacio para la preparación de medicamentos, se encontraban todos los pastilleros expuestos a los cambios de temperatura y humedad, sin posibilidad de control sobre la calidad y trazabilidad de los mismos, y estando estos a su alcance, sin ninguna medida de seguridad. La Residencia carecía de espacios y mobiliario seguro para almacenar registros y documentación privada de los niños, niñas y adolescentes.

Es necesario recalcar que todo niño, niña y adolescente tiene derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, así como a la protección contra toda forma de violencia y malos tratos, conforme lo establece la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante Convención)¹³, a nivel internacional, y la Ley de Garantías y Protección Integral (en adelante, Ley de Garantías)¹⁴, a nivel nacional.

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

Se recomienda, a la Residencia:

- **Implementar de manera urgente la atención de salud conforme a las orientaciones técnicas, mantenido horas médicas y controles vigentes, así como registros y administración de medicamentos conforme a las necesidades de cada NNA, según esquema y los protocolos señalados en las Orientaciones técnicas.**
- **Generar de manera urgente un protocolo de salud ante situaciones de desajuste emocional y/o conductual de los niños, niñas y adolescentes, por parte del personal de la Residencia**
- **Informar, con urgencia, al curador(a) de la o adolescente, respecto de cualquier hecho denunciado, a efectos de permitir que la representación realice, de manera oportuna, las acciones correspondientes.**

¹³ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículos 6 y 19, respectivamente.

¹⁴ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículos 24, 25 y 36, respectivamente.

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

iii. Alta rotación de personal, desgaste y escasa experiencia en la modalidad de cuidado alternativo.

Preocupa la alta rotación de personal que ha existido en las Residencias desde el inicio de su funcionamiento en principio de 2024, periodo en el cual ha habido varios cambios de directores(as), así como de equipo profesional (dupla psicosocial), técnico y de trato directo. De hecho, al momento de la visita a Casa Esperanza N° 2, se constató el director subrogante, fue contratado como Trabajador social el 01.MAR.025 y que el 05.MAR.023 asumiría la dirección ya que el resto del equipo carecía de la experiencia y competencias en la modalidad de cuidado alternativo. En sentido al consultar por el cargo de dirección vacante y la evidente necesidad de conducción del Programa, la asesora técnica señaló que no tenía claridades de quien tomaría subrogancia.

De igual manera, si bien las orientaciones técnicas contemplan una proporción de 1 tutor por cada 8 NNA, al momento del cierre de la visita había solo una tutora para 14 niña, la segunda tutora en el turno, saldría al Centro de urgencia, acompañado la atención de la adolescente que se habría descompensado en el contexto de la visita. Así las cosas, fue posible constar que una de las tutoras, llevaba ya 24 horas en el turno, debiendo extender su jornada actual para acompañar el mejor funcionamiento del programa, no existiendo un lista o registro de educadores de remplazo, que pudiesen cubrir parcial o totalmente la jornada.

De acuerdo a las Directrices¹⁵, los centros de acogimiento residencial deben disponer de cuidadores(as) suficientes para que los niños, niñas y adolescentes reciban un cuidado y atención personalizada, y darle la oportunidad de crear vínculos con cuidadores(as) determinados. A su vez, estos(as) deben estar distribuidos adecuadamente para el logro de sus fines y la protección de los usuarios(as).

Por lo anterior,

Se recomienda, a la Residencia:

- **Disponer en el corto plazo la contratación de una tercera educadora o tutor por turno, conforme a la proporción y al número de adolescentes vigentes informadas.**
- **Generar, en el corto plazo, un proceso completo de inducción a todo personal nuevo, que se formalice en un protocolo para dichos efectos.**
- **Realizar, en el corto plazo, capacitaciones a todo el equipo que continúa ejerciendo funciones en la Residencia, con énfasis en el abordaje adecuado y oportuno de**

¹⁵ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, párrafo 125.

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

situaciones críticas y de desajustes emocionales y/o conductuales de niños, niñas y adolescentes, teniendo en especial consideración su situación problemática de salud mental, (Trauma complejo) en el marco de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes y de personas con discapacidad.

iv. Poca experiencia del Organismo Colaborador en cuidado alternativo residencial y evaluación desfavorable de la ejecución del programa.

Si bien la Fundación Chilena para la Discapacidad presenta trayectoria y experiencia en la referida temática, como se señaló en el informe de la Defensoría de la niñez de marzo de 2024, al momento de adjudicarse proyectos residenciales no contaba con experiencia previa en cuidado alternativo residencial de niños, niñas y adolescentes, siendo esta su primera experiencia en residencias de protección. Esta situación se complejiza aún más debido al cambio de sujeto de atención que hacen uso de la Residencia, como se señaló no corresponde al lo comprometido en el convenio.

Durante la visita fue posible observar graves situaciones que dan cuenta de la falta de experiencia y poco conocimiento en materia de proyectos de cuidado alternativo residencial, principalmente en lo que refiere a la gestión y funcionamiento de una residencia de protección, como lo fue la elección de las viviendas y adaptación de las mismas, el almacenamiento y administración de fármacos, almacenamiento de registros, documentación y expedientes con información privada de niños, niñas y adolescentes, el manejo de situaciones críticas, y ausencia de trabajos con las familias, entre otros aspectos clave.

Asimismo, la falta de competencias y experiencia, propone graves problemáticas en la dinámica residencial. Durante la permanencia del equipo visitador ya sea en su rol de observación, o en la aplicación de entrevistas y cuestionarios, se evidenció la ausencia de una rutina adecuada para cada adolescente, y la falta de una personalización correcta de los espacios, no existiendo criterios técnicos robustos y protocolizados, para la distribución de habitaciones, recepción de nuevos ingresos, y presentación de la Residencia, actuando más mes bien instintivamente y de acuerdo al uso y costumbre de la tutora presente en el turno. Así no es extraño que las tutoras señalen las conductas autolesivas como “portarse mal”, sancionado este acto con el no uso de sus teléfonos móviles. Esto hecho incorpora la conducta a nivel inconsciente como parte de dinámica relacional, lo que modela esta expresión sintomática, así adolescentes que no

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

presentaba esta conducta, comienzan a realizarlas. Al respecto una joven señala en su cuestionario:

“Estoy cansada que todas se corten”

Así también, fue posible constatar el despliegue de conductas de riesgo coincidente con experiencias de sexualidad traumática y la manifestación sintomática de la misma.

En este sentido, se apreció como un elemento complejo la permeancia de un niño de 8 años en la Residencia, que si bien sostiene la posibilidad de compartir el espacio Residencial con su hermana, expone al niño a socializar en el espacio con adolescentes mujeres, las cuales han vivenciado en su historia, experiencias traumáticas que han alterado su desarrollo psico sexual, siendo visible la erotización de vínculo hacia este niño, en el uso de lenguaje y la participación en actividades sexualizadas, alterando gravemente su desarrollo al proveer de experiencias no acorde a su edad.

Cabe destacar que estas graves implicancias, no son alertadas por el equipo cuidado y protección de la residencia, requiriendo incluso de acciones por parte del equipo de la Defensoría para interrumpir estas conductas. Como se señaló, el equipo de trato directo se ve ampliamente sobrepasado, no desarrollando rutinas, perdiendo la estructura y control de la casa, respondiendo a urgencia y emergente de las propias adolescentes. Dicha situación es evidente en el caso de la adolescente que presentó conductas autolíticas el día de la visita. Se autorizó por parte de la funcionaria el uso del teléfono para que la adolescente contactara a su pareja, hecho que detonaría la crisis conversiva de la joven, a lo que las tutoras de la Residencia señalan *“Siempre que habla con el pololo actúa así”*. Este hecho da cuenta de que, si bien el equipo reconoce la dinámica de la joven, no desarrolla estrategias para su acompañamiento y prevención de conductas de riesgos.

A mayor gravedad, la joven fue encontrada accidentalmente al estar trabada la puerta de su habitación con su cuerpo en el suelo, con compromiso de conciencia. Asimismo, no existe claridad de algún protocolo de intervención en crisis, si bien se llamó a la asistencia, todo el personal presente quedó atento a la situación de la adolescente, no dándole continuidad a la rutina o actividades de contención o modelación con el grupo, necesarias en este tipo de vivencias.

El desarrollo de una supervisión deficiente, permite la cronificación de un estado de crisis en los sistemas residenciales, lo que se agrava en este caso dado la falta en número y competencia del personal vigente, lo amplio de la casa, la ausencia de luminaria en los jardines exteriores, todos estos, factores de riesgos que propician la ocurrencia de nuevas vulneraciones derechos.

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

De igual manera, se evidenció conflictos entre pares, en especial con la llegada reciente de una joven, que según señaló en entrevista, habría asistido por sus medios al Tribunal dada la desprotección que viviría en su sistema familiar, y que su solicitud fue de ingreso a un proceso de desintoxicación por consumo. La joven manifestó su disconformidad, por ser trasladada a la Residencia, aduciendo hostigamiento y malos tratos por parte de sus pares, lo que queda de manifiesto en la denuncia interpuesta por la propia residencia de fecha 27.FEB.025, en la cual se la joven fue agredida físicamente por parte de sus compañeras.

Así también una joven extranjera, de largo proceso de institucionalización habría requerido retomar el contacto con la directora de su primera Residencia proteccional, única figura significativa que tendría en el país, con quien mantendría un vínculo cercano, lo cual no habría sido gestionado por parte del equipo, pese haber sido señalado desde el día de ingreso de la joven. Como esta situación, otras fueron alertadas durante la visita de la defensoría, motivo por el cual se acompañó mediante correo electrónico, una minuta de hallazgo con fecha 11.ABR.025, al Programa PMA para que, dentro de sus facultades, pudiesen a la brevedad tomar contacto con sus representadas y accionar respecto de las necesidades señaladas.

De esta manera, se hace evidente las dificultades técnicas administrativas de la Fundación Chilena de la Discapacidad en la implementación de programas en la línea de cuidado alternativo, que de fondo, no obedece a la visión circunstancial de la visita, sino consta en la información referida por el propio Servicio de Protección especializado, que el colaborador presenta cerca de 25 supervisiones y fiscalizaciones deficientes, lo que en efecto condiciona su participación en futuros procesos de licitación.

Esto último, reviste una complejidad adicional, en tanto en palabras del equipo y la asesora técnica de la Residencia, la oferta del servicio sería reconvertir el actual proyecto a REM-PER o RVA directamente, lo que contraviene las observaciones de este informe y deja de manifiesto la desatención de Servicio de Protección especializado (SPE) a nuestro informe final de marzo de 2024, en el cual se señala entre otras recomendaciones:

Se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

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

A este respecto, se señala que, a la fecha de emisión de este informe, el SPE, no ha contestado el oficio 253/2024 del 11.MAR.2024, conductor del informe final, ni se ha proporcionado un plan

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

de mejora que subsane los hallazgos de ese entonces, no acogiéndose la recomendación de esta Defensoría, por el contrario, y de manera deliberada, se ha venido a saturar en número un sistema Residencial que NO puede albergar en su infraestructura sus 25 plazas vigentes y en ningún caso la 38 convenidas.

Sumado a ello, la inexperiencia constada del colaborador, así como su escasa capacidad de generar procesos interventivos tendientes a la estabilización del sistema, operando más bien como administrador de crisis, propone la cronificación de los procesos de indefensión de las adolescentes, que están en permanente estado de alerta, lo que reviste a su permanencia en su actual sistema residencial, como otra forma de desprotección.

Es dable recordar que, en el marco de las garantías, es el sistema de protección especializado quien debe otorgarles, al estar separados de sus familias y bajo el cuidado del Estado, las condiciones para la resignificación de sus experiencias de vulneración.

Por lo anterior,

Se recomienda a la Residencia Casa Esperanza 2:

- **En el corto plazo actualizar y ajustar planes de intervención conforme a las orientaciones técnicas en la modalidad que defina el Servicio de protección especializado.**
- **Derivar, con urgencia a al niño de 8 años de iniciales B.A.V.V, a un contexto Residencial acorde a su edad y necesidades.**

Se recomienda, al Servicio Nacional de Protección Especializada:

- **Definir con urgencia, la modalidad de atención para el Proyecto Residencial Casa Esperanza 2, diseñar un plan y acompañar técnicamente su implementación, pudiendo garantizar el acceso y la calidad de los planes de intervención individuales y de vida interdependiente, protocolos de funcionamiento en violencia y sexualidad, así como de atención de urgencias e intervención en crisis, conforme a los estándares mínimos de buen trato.**

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez en el marco a una reunión intersectorial de fecha 03.ABR.025, con la Dirección nacional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia Región Metropolitana. Como parte de las coordinaciones mensuales, en dicha se

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

abordan, los gravísimos hallazgos detectados en esta visita, alertando la inconsistencia técnica y la necesidad de regularizar el grave funcionamiento de la RDS Casa Esperanza 2.

A este respecto, como señaló el Servicio solicitó una minuta de hallazgo, comprometiéndose a una supervisión urgente a la residencia, confirmando que se realizaría un proceso de litación para el cambio de modalidad de atención de las adolescentes.

A su vez, se remitieron los antecedentes de la visitas la Contraloría General de la Republica y a la Secretaria Ministerial de Salud a fin de conducir proceso dentro de sus facultades, procesos de observación y fiscalización en atención la irregularidade descrita en el cuerpo del presente informe.

ACM

Fecha de elaboración del informe: abril 2025