

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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	RDS Casa Esperanza 1
Fecha de la primera visita:	21 y 22 de enero 2024
Tipo de seguimiento:	<input checked="" type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Vía Oficio
Fecha de la visita de seguimiento:	13 de junio 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
4.	ANTECEDENTES	4
5.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	6
6.	TIPO DE VISITA EJECUTADA	9
7.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	10
8.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	10
9.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES ...	10
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	18
11.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	19
12.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	26
13.	ADMINISTRACIÓN PROVISIONAL	27
14.	RECOMENDACIONES	31

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,

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

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 NNA que están bajo cuidado del Estado, y ejecutar las acciones pertinentes para garantizar su protección integral, así como la efectivización de sus derechos humanos, conforme a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

En el marco del referido Mecanismo, la Defensoría de la Niñez ejecuta diversas acciones, siendo una de las principales, la realización de visitas periódicas y sin previo aviso a distintos establecimientos, incluyendo residencias de protección y centros de privación de libertad, a nivel nacional. En este contexto, **el presente “Informe Final” da cuenta del proceso de seguimiento y de evaluación de cumplimiento, por parte del establecimiento RDS Casa Esperanza 1, ubicado en la región de metropolitana, comuna de Santiago, a las recomendaciones y solicitudes realizadas por la Defensoría de la Niñez a propósito de la primera visita. Además, de ser el caso, da cuenta de nuevas fortalezas observadas, vulneraciones de derechos -de haber sido detectadas-, y nudos críticos identificados en el proceso de seguimiento y, debido a estos últimos, las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su abordaje y mejora.**

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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).

² Ley N° 21.067, artículo 2.

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

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 sobre los Derechos del Niño y demás tratados que se encuentran ratificados y vigentes³; velar por la participación de los niños, niñas y adolescentes para que puedan expresar su opinión y ser oídos en cuanto al ejercicio de sus derechos⁴; intermediar y servir de facilitador entre los niños, niñas y adolescentes y los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de sus derechos, así como requerir informes y antecedentes a estos últimos y hacerle seguimiento a su actuar⁵; realizar una cuenta pública e informar sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección y centros de privación de libertad⁶; y actuar coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, solicitar la colaboración de distintos órganos del Estado y obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia⁷.

3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	RDS Casa Esperanza 1
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Chilena Para la Discapacidad

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

Tipo de administración:	Delegada
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) . Actualmente adjudicada modalidad RVFA
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 años y los 17 años, 11 meses y 29 días
	Diana Sandoval Ubilla,

4. ANTECEDENTES

La primera visita desarrollada a la Residencia Casa Esperanza 1, por parte de Defensoría de la Niñez al establecimiento, fue de carácter reactivo, debido a graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento en enero de 2024, a través de una reunión sostenida con el programa Mi Abogado.

Se realizó de manera presencial, los días 21 y 22 de enero de 2024, levantándose denuncias sobre relatos y vivencias de maltrato, por parte de un adolescente, así como otras acciones consignadas el informe final⁸ de enero de 2024, el cual se remitió al Organismo colaborador, como al Servicio de protección especializada (SPE) a nivel nacional y regional.

Durante el año 2024, se establecieron distintas coordinaciones con la Dirección regional de dicho servicio, quienes diseñaron un plan de acompañamiento técnico a la fundación Chilena de Discapacidad, el cual se ejecutaría durante el primer trimestre del año 2024, existiendo al menos dos informes de avances de los acuerdos tomados en ese contexto que incluía el traslado de los niños y adolescentes a la RDS Casa Esperanza 2, pudiéndose mejorar con el traslado las condiciones de vida y estándar mínimos de dignidad levantados en Casa Esperanza 1.

Posterior a este periodo se tuvieron reuniones de seguimiento con SPE Regional en febrero de 2024, y el Programa mi abogado, monitoreando y quedando a disposición según le rol y facultades de la Defensoría de la niñez, en lo sucesivo.

⁸ <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2024/03/Informe-Final-Visitas-Residencias-Casa-Esperanza-1-y-2.pdf>

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

En su Oficio 00721/2025 de 07.ABR.025, el SPE Regional, da cuenta del proceso de acompañamiento técnico, y la prolongación de condiciones deficientes en el funcionamiento de la RDS Casa Esperanza 1, detallando entre otras cosas, supervisiones con resultados negativos y las necesidades de implementación de nuevas medidas:

*“Esta Dirección Regional Metropolitana ha realizado diversas acciones respecto a Casa Esperanza I de conformidad a la normativa orgánica del Servicio, para supervigilar y fiscalizar al proyecto. De esta manera, entre enero y noviembre del año 2024 se realizaron 10 supervisiones técnicas planificadas y 4 supervisiones de urgencia como actividades de control ante situaciones de contingencia. De acuerdo con los resultados de los informes de Supervisión Técnica realizados, se activó una alerta de Fiscalización, iniciándose un proceso de fiscalización con fecha 14 de noviembre de 2024, realizándose dos visitas inspectivas al espacio residencial con fechas 15 y 18 de noviembre de 2024. El proceso finalizó con fecha 22 de noviembre de 2024 con un informe que arrojó **un resultado negativo**. Lo anterior dio inicio a un Plan de Asesoría y Mejoramiento con la finalidad de que el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados en dicho informe”*

De igual manera, y luego de un año de acompañamiento e implementación de recursos adicionales para su mejora, en el oficio en comento también señala:

“Con fecha 24 de febrero de 2025, se recibe en esta Dirección Regional una carta del Presidente de la Fundación Chilena Para la Discapacidad que solicita el cierre bilateral del proyecto Casa Esperanza I. En consecuencia, es menester informar que la Residencia indicada **se encuentra en proceso de cierre** en conformidad a la normativa vigente. Este proceso se encuentra en el marco del pleno respeto de los Derechos Fundamentales de los sujetos de protección del servicio que se encuentran bajo la intervención del dispositivo residencial, por tanto, a efectos de gestionar el cierre, el Servicio se encuentra gestionando y planificando acciones en vías de generar egresos o derivaciones, en caso de ser pertinentes, de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en Casa Esperanza I.

No obstante, como es de público conocimiento, debido a la criticidad de la oferta en sistema de cuidado alternativo residencial y de familia de acogida, el proceso de cierre se encuentra ligado a la capacidad del Servicio para derivar y egresar a los sujetos de atención. En este sentido, la residencia no puede cerrar inmediatamente en atención a que continúa atendiendo niños, niñas y

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

adolescentes que se encuentran bajo su cuidado proteccional. Asimismo, resulta importante informar que el Servicio continúa ejecutando todas las acciones, dentro del marco de sus atribuciones, para que los procesos interventivos mejoren y continúen siendo ejecutados durante este proceso”.

En este entendido, la Residencia Casa Esperanza 1, comenzaba su cierre en febrero de 2025, siendo oficializado por el servicio su cierre progresivo en abril del mismo año.

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Durante el año de 2024 se sostuvieron diversas reuniones con la Dirección regional del Servicio de Protección Especializada, en función de trabajar en las observaciones realizadas por la Defensoría de la Niñez, a la Residencia Casa Esperanza 1. En esta oportunidad se decidió el cierre de la Residencia en cuestión, por parte de la Dirección Regional y el traslado de los NNA a un nueva Residencia recién abierta, nombrada como Casa Esperanza 2, ubicada en la comuna de Lo Barnechea, Residencia también es ejecutada por el mismo colaborador.

A esta última también se hicieron observaciones y recomendaciones para su implementación, todas estas recomendaciones fueron consignadas en Informe final de febrero de 2024, remitidos en los Oficios N°251, 252, 253 de marzo de 2024, al Colaborador y la dirección Regional y Nacional del Servicio de Protección Especializado, de los cuales no se obtuvo respuesta.

Concomitante a este periodo, la Defensoría de la niñez se encontraba en seguimiento activo de la Visita realizada el año 2023 a la Residencia Luz de Cristo, que presentaba precarias condiciones de funcionamiento, trato denigrante y maltratador a los niños y adolescentes que atendía, observaciones consignadas en informe final de octubre de 2023.⁹ Así las cosas, y pese a las condiciones observadas a la Residencia Casa Esperanza 1, el Servicio de Protección Especializada determinó como **medida transitoria** el traslado de los niños y adolescentes de Luz de Cristo a casa Esperanza 1, debido a las manifiestas necesidades de los niños y adolescentes y la crisis de provisión existente.

Desde allí, la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, trabajó desde un plan acompañamiento técnico, observando las recomendaciones y solicitudes señaladas por la Defensoría de la niñez. Este plan tendría resultados negativos tal como se informó, según la evaluación del propio servicio de noviembre de 2024.

Cabe señalar que, estas recomendaciones estaban asociadas al convenio para la ejecución de la modalidad RDS para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severo o profunda con alta

⁹ <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2024/04/Informe-Final-Visita-REM-Luz-de-Cristo-October-2023.pdf>

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

dependencia de terceros, a saber, tras distintas alertas del Programa mi abogado durante reuniones de coordinación se informó que ambas Residencias, Casa Esperanza 1 y 2, se encontraban atendiendo niños y adolescentes distintos de la modalidad RDS convenida, además se informó de complejas dificultades que afectaban directamente el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Esto último deja en evidencia dos dificultades; por un lado, que la RDS Casa Esperanza 1 y 2, funcionarían en adelante informalmente en modalidad REM PER, con graves problemas en su ejecución y por otro, la reducción de la oferta para modalidad RDS en la región metropolitana.

Con parte del seguimiento a esta temática, se realizó una visita programada con fecha 31.MAR.025, a la Residencia Casa Esperanza 2, ubicada en la comuna de Lo Barnechea, en la cual se confirmó las dificultades derivadas de la “modalidad de atención”, así como otras graves situaciones en el cuidado alternativo de las adolescentes, todas señaladas en el Informe Final de Visitas¹⁰, de fecha 05.JUN.025.

Cabe señalar, que en atención a los complejos hallazgos de esta visita realizada a Casa Esperanza 2 se remitió el Oficio N°440-2025 del 15.ABR.025 a la Contraloría General de la República, a fin de que, en función de sus facultades pueda revisar estos antecedentes, dado la irregularidad, desde el punto de vista de la Defensoría, en el uso de los recursos. Esto no solo obedecería a problema en el sujeto de atención, distinto del comprometido en las orientaciones técnicas, sino que además a las condiciones de infraestructura e intervención observadas eran deficientes, y en algunos casos precarias; lo que no se condice con los aportes recibidos por conceptos de subvención de la ley N° 20.032.

De igual manera dado que los hechos que pueden revestir carácter de delito que afectan a las adolescentes por parte de quienes tienen un deber de especial cuidado y protección respecto de estos, se remitieron los antecedentes a la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente, para que los mismos sean investigados y se determinen las posibles responsabilidades penales.

Asimismo, 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 tomar conocimiento de estas graves irregularidades en temas de Salud.

En atención a las dificultades observadas, se realizaron diversas recomendaciones tanto a la Residencia, al colaborador, y en especial al Servicio de Protección Especializada, a nivel Regional y nacional, estos últimos señalaron el cierre “administrativo” de ambas Residencias en su modalidad RDS, ya que la Fundación Chilena para la Discapacidad con fecha 15.ABR.025, se adjudicó la ejecución de dos Residencia en Modalidad RVFA, para adolescentes, pese a los informes negativos del propio Servicio y las observaciones ya señaladas por parte de la Defensoría de la Niñez.

¹⁰ <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2025/06/Informe-Final-Visitas-Residencias-Casa-Esperanza-2-ACM.pdf>

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

Finalmente, con fecha 12.JUN.025, se recibe el Requerimiento REQ-2025-1372, solicitud directa de una adolescente que reside en Casa Esperanza 1, a través del sitio “pregúntale al defensor” de la página de la Defensoría de la Niñez, www.defensorianinez.cl, solicitando ayuda debido a negligencia u omisión en sus cuidados, señalando que no confía en acciones para su protección desde los adultos que detentan su cuidado actualmente, describiendo graves vulneraciones de derechos al interior de la Residencia.

Como respuesta a dicha solicitud, se realiza visita reactiva con fecha 13.JUN.025, en la cual se constata que la Residencia sigue en funcionamiento, Actualmente atiende niños, niñas y adolescentes entre 8 y 17 años, en las mismas dependencias y contexto que se determinó e informo su cierre en febrero de 2024. Cabe señalar que, al momento de la vista aún no se produciría el cierre del código administrativo de RDS, debido a que se encontraría en proceso de toma de razón en la Contraloría General de la República.

Es de mayor preocupación de esta Defensoría, señalar que entre febrero de 2024 y hasta la fecha, la Residencia Casa Esperanza 1, a provisto de cuidado alternativo ininterrumpidamente a niños, niñas y adolescentes, sin orientaciones técnicas a fines, lo que ha incidido en la implementación de la intervención necesaria, de acuerdo con los estándares mínimos de dignidad.

Con posterioridad a la visita reactiva, la Defensoría de la Niñez informó a la Dirección Regional Servicio de Protección Especializada de los graves hallazgos, quien convocó a una reunión intersectorial con el Programa Mi Abogado, y la Residencia informada, el día sábado 14.JUN.025. Esto, con el objeto de abordar, con urgencia, los gravísimos hallazgos detectados en las visitas, dar cuenta del proceso de seguimiento realizado, y la prolongación y cronificación de los problemas de implementación por parte del Colaborador, en dicha oportunidad se acuerda:

1. La realización de una reunión- supervisión de emergencia por parte de la Dirección Regional el lunes 16 de junio de 2025 en la Residencia, de la cual se informará sus resultados y acuerdos.
2. El traslado de la niña de 12 años a la Residencia Casa Esperanza 2, para su resguardo, dado que esta última solo atiende mujeres.
3. Realizar un plan de acompañamiento por parte de la Dirección Regional, para abordarlas distintas situaciones observadas desde la de Defensoría.
4. El SPE compromete la inyección de recursos a través de un proyecto de emergencia.
5. La Residencia, a través del organismo colaborador, se comprometió en aumentar el personal de trato directo para mayor presencia en labores de cuidado.
6. Se implementará PES de carácter de grupal para acompañar las tareas de cuidado.

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

7. En conversación sostenida con el Director Nacional del SPE, Sr. Claudio Castillo Castillo se acordó la interrupción temporal de los ingresos, a fin de estabilizar la residencia.
8. El traslado de los niños más pequeños de la residencia, a fin de prevenir posibles transgresiones en la esfera de la sexualidad.

La segunda reunión de seguimiento se realizó con fecha 11.JUL.025, para presentar el Plan de Acompañamiento elaborado por la dirección regional del Servicio de Protección Especializada, así como dar cuenta del avance y cumplimiento de los acuerdos iniciales. Dicho plan se extendería desde el 04.JUL.025 hasta el 04.AGO.2025. y consistía en el acompañamiento diario por parte del servicio señalado, afín de garantizar condiciones mínimas de funcionamiento.

Cabe indicar que, en el marco de las reuniones sostenidas y el seguimiento acordado, durante la formulación del presente informe, se lograron eventuales avances, como el traslado de las adolescentes a Casa Esperanza 2 (véase informe de junio 2025) y mejoras en la infraestructura, la interrupción de los ingresos, así como otras mejoras, todas resultantes de la presencia activa del Servicio de Protección Especializada, durante los dos últimos meses. Como se detalló, estas situaciones fueron objeto de recomendación febrero de 2024, y vieron recién su implementación en agosto de 2025.

Finalmente, en reunión de seguimiento de fecha 18.AGO.025, la Dirección Regional del Servicio de Protección especializada, señaló que, como siguiente medida, implementará un nuevo “Plan de acompañamiento técnico”, que busca habilitar nuevamente al organismo colaborador como ejecutor de la Residencia, lo que opinión de esta Defensoría resulta insuficiente en atención lo hechos que se señalaran en el presente informe.

6. 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 type="checkbox"/> Primera Visita	<input type="checkbox"/> Planificada	<input type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Remota

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

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional encargado/a:	Augusto Concha, trabajador social, sede central.
Profesional 2:	Carola Fraczinet, psicóloga, sede central
Profesional 3:	Verónica Vázquez, psicóloga, sede central

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento, así como las dinámicas, rutinas y actividades de los niños, y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad al trabajador social debido a que la directora del establecimiento se encontraba gestionando un ingreso por una situación de salud de un adolescente. En paralelo, se realizaron entrevistas a N°5 niños y adolescentes y a N°4 funcionarios(as) que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias. Cabe indicar que, al momento de la visita, había 36 niños y adolescentes vigentes en el establecimiento, de los cuales 22 estaban 6 menores de 13 años y 16 mayores a este rango de edad. (14 a 17 años)

9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita a la Residencia, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Si bien, es de conocimiento de esta Defensoría que la RDS Casa Esperanza 1, no continuó su ejecución en esta modalidad, la mayor parte de las recomendaciones sugeridas y sujetas a evaluación, son de carácter transversales, y apuntan a mejoras no estrictamente asociadas a Residencia de Discapacidad.

Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes Oficios:

- Oficio N° 251, de fecha, 08.MAR.024 dirigido a la Residencia Casa Esperanza 2

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

- Oficio N° 252, de fecha, 11.MAR.024, dirigido a la Residencia Casa Esperanza 1
- Oficio N° 253, de fecha, 11.MAR.024, dirigido a la Dirección Regional Servicio de Protección Especializada
- Oficio N°143, de fecha 09.FEB.024, Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada

Cabe señalar que no se obtuvo respuesta a los Oficios, por parte de las instituciones señaladas.

Respecto de cada recomendación o solicitud se indica a continuación el/los medio/s de seguimiento realizado/a a la fecha, y los niveles de cumplimiento y observaciones para cada una de estas, divididos según destinatario.

Niveles de cumplimiento:	
Cumplido	■
Parcialmente cumplido	■
No cumplido	■
No hubo respuesta	■
No aplica	

a) A la Residencia:

Nudo crítico: Malos tratos a niños, niñas y adolescentes y omisión de denuncia por parte de la Residencia	
Recomendación / Solicitud	<p>Denunciar, con urgencia, dentro del plazo legal que corresponde, siempre que exista una develación de una situación que pueda constituir un delito y que afecte a algún niño, niña o adolescente, conforme lo instruye el artículo 175 del Código Procesal Penal, así como la resolución exenta N° 155 del Servicio de Protección Especializada.</p> <p>Informar, con urgencia, al curador(a) del niño, niña o adolescente, respecto de cualquier hecho denunciado, a efectos de permitir que la representación realice, de manera oportuna, las acciones correspondientes.</p>
Órgano destinatario	Residencia Casa Esperanza 1
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 252

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>En la visita seguimiento, se solicitó la carpeta de activación de la Rex 155 y 154, la cual no se encontraba actualizada al mes de junio de 2025, faltando el registro de al menos dos situaciones que revistieron carácter de delito, y que debieron ser denunciadas, según comenta el equipo de la Residencia.</p> <p>De igual manera, se revisaron carpetas individuales, no encontrándose registros de coordinación con el programa mi abogado.</p>	

Nudo crítico:	
Inadecuada respuesta ante situaciones de desajuste emocional y/o conductual de los niños, niñas y adolescentes, por parte del personal de la Residencia	
Recomendación / Solicitud	<p>Generar, con urgencia, un Protocolo de Abordaje de Desajustes Emocionales y/o Conductuales, conforme a la Norma Técnica previamente referida.</p> <p>Realizar, con urgencia, capacitaciones a todo el equipo que continúe ejerciendo funciones en cualquiera de las Residencias, sobre el abordaje adecuado y oportuno de situaciones críticas y de desajustes emocionales y/o conductuales de niños, niñas y adolescentes, teniendo en especial consideración su situación de discapacidad y/o problemáticas de salud mental, y en el marco de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes y de personas con discapacidad.</p>
Órgano destinatario	Residencia Casa Esperanza 1
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 252 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	
<p>En visita de seguimiento, se constató la ausencia de un Protocolo de Abordaje de Desajustes Emocionales y/o Conductuales, si bien existe un procedimiento interno, que sugiere</p>	

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

acciones, como contactar a Carabineros y ambulancia, no existe un documento formal que se haya trabajado y compartido con todo el equipo.

De igual manera, se tuvo a la vista el Plan de mejora del SPE, en el cual se incluyó una capacitación en la implementación de REX 155, así como en desajuste emocional y abordaje en trauma complejo, según se señala en marzo de 2025.

Nudo crítico:	
Inadecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia	
Recomendación / Solicitud	<p>Disponer, con urgencia, de una nueva vivienda para la Residencia Casa Esperanza N° 1 que cumpla con todos los criterios de infraestructura requeridos para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades.</p> <p>Realizar, con urgencia, en la nueva vivienda, todas las adaptaciones en infraestructura y mobiliario que sean requeridas para la seguridad, protección y adecuado vivir de los(as) niños, niñas y adolescentes usuarios(as), teniendo en consideración sus características y necesidades. Esto, previo al ingreso de cualquier usuario(a).</p>
Órgano destinatario	Residencia Casa Esperanza 1
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 252 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
<p>En vista programada de enero de 2024, se observó que el inmueble en donde se emplaza la Residencia, no presentaba las condiciones necesarias para la habitabilidad y desarrollo de los procesos interventivos y cuidado alternativo.</p> <p>En su oportunidad, se señaló que se realizaría el traslado a una nueva dependencia en la comuna de Lo Barnechea, lo que es efectivo en febrero de 2024, pero tras el cierre de la Residencia Luz de Cristo, Casa Esperanza 1 recibió a los niños de esta institución, no produciéndose el cierre informado, dándole continuidad a su ejecución.</p>	

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

<p>A la fecha de la visita de seguimiento junio 2025, la Residencia mantenía las condiciones desfavorables en su infraestructura, dormitorios, baños y patios en mal estado, alimentos sin rotulación, bodegas y sótano, con escombros, basura y ropa en desuso, y en general, falta de higiene y aseo.</p>	
<p>Nudo crítico: Uso de cámaras sin protocolo interno que regule su uso</p>	
<p>Recomendación / Solicitud</p>	<p>Generar, al mediano plazo, un protocolo interno que regule el uso de cámaras dentro de la Residencia. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños niñas y adolescentes; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; que medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños, niñas y adolescentes, familias, funcionarios(as) y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones.</p> <p>Limitar el acceso a los monitores y grabaciones solamente a un número reducido y justificado de profesionales de la Residencia. Estas personas deben, necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños, niñas y adolescentes, y el manejo y uso de datos personales con fines protectores, a base de normativas y estándares nacionales e internacionales.</p>
<p>Órgano destinatario</p>	<p>Residencia Casa Esperanza 1</p>
<p>Tipo de seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 252 • Visita de seguimiento
<p>Nivel de cumplimiento</p>	<p>No cumplido ■</p>

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

Observaciones
En vista de seguimiento no fue posible observar la documentación requerida, no se tuvo a la vista protocolos relacionado con el uso de cámaras, ya sea de confección interna o recepcionada desde el Servicio de Protección Especializada.

b) Al Servicio Regional de Protección Especializada:

Nudo crítico: Inadecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento de la Residencia	
Recomendación / Solicitud	Indicar, con urgencia, si cuenta con un documento que explicita y formalice las características específicas que debe tener un inmueble a utilizar como residencia de protección, de acuerdo a cada modelo, incluyendo aspectos tanto de infraestructura como de equipamiento. De ser el caso, remitir dicho documento. Indicar, con urgencia, si cuenta con un proceso formal de visto bueno (visación) de los inmuebles para su uso como residencias de protección, tanto de administración directa como delegada, previo al ingreso de cualquier niño, niña o adolescente, y en qué consiste dicho proceso, remitiendo la documentación asociada.
Órgano destinatario	Servicio Protección Especializada Dirección regional
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 253 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Como se señaló, los oficios emitidos no tuvieron respuesta, de igual manera en el contexto de visita no fue posible, observar documentación coincidente con la recomendación señalada.	

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

Nudo crítico: Uso de cámaras sin protocolo interno que regule su uso	
Recomendación / Solicitud	Remitir, con urgencia, el protocolo de uso de cámaras elaborado por el Servicio para las residencias de protección administración directa.
Órgano destinatario	Servicio Protección Especializada Dirección regional
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 253 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	No cumplido ■
Observaciones	
Como se señaló, los oficios emitidos no tuvieron respuesta, de igual manera en el contexto de visita no fue posible, observar documentación coincidente con la recomendación señalada.	

Nudo crítico: Población usuaria no se adecúa a lo establecido en las orientaciones técnicas del modelo	
Recomendación / Solicitud	<p>Indicar, con urgencia, de qué manera se abordará esta problemática, y proyecciones temporales al respecto, considerando creación y/o modificación de modelos residenciales y orientaciones técnicas, entre otros aspectos vinculados.</p> <p>Responder, con urgencia, el Oficio N° 143/2024, de fecha 09 de febrero de 2024, remitido por la Defensoría de la Niñez al Servicio Nacional de Protección Especializada</p>
Órgano destinatario	Servicio Protección Especializada Dirección regional
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 253 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	Parcialmente cumplido ■
Observaciones	

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

Como se señaló la fecha de la visita de seguimiento no se ha recibido respuesta desde el Servicio de Protección Especializada de los oficios remitidos. Al momento de la visita, la Residencia mantenía 36 plazas cubiertas y 22 presentes efectivas, no implementándose el cierre programado y atendiendo a niñas niños y adolescentes distintos del sujeto(a) de atención convenido en la modalidad RDS y sus orientaciones técnicas. No obstante, tras el traslado de los niños y niñas Casa Esperanza 2 y la recepción de los niños derivados de la Residencia Luz de Cristo, se dispuso un acompañamiento técnico desde una modalidad cercana a un REM-PER.

Nudo crítico:	
Poca experiencia del Organismo Colaborador en cuidado alternativo residencial	
Recomendación / Solicitud	Mantener, con urgencia, el proceso de acompañamiento técnico por parte del Servicio a la Residencia Casa Esperanza N°1y 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.
Órgano destinatario	Servicio Protección Especializada Dirección regional
Tipo de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio N° 253 • Visita de seguimiento
Nivel de cumplimiento	cumplido 
Observaciones	
<p>Durante el año 2024, se realizó un proceso de acompañamiento hasta noviembre del mismo año; oportunidad en que el SPE señala: <i>El proceso finalizó con fecha 22 de noviembre de 2024 con un informe que arrojó un resultado negativo. Lo anterior dio inicio a un Plan de Asesoría y Mejoramiento con la finalidad de que el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados en dicho informe.</i></p> <p>Finalmente, en abril de 2025, la Dirección Regional del Servicio, informa el CIERRE de la Residencia Casa Esperanza 1 en su modalidad RDS, asociado principalmente a la adjudicación de los códigos para implementar RVFA, por parte del organismo colaborador. Cabe señalar que, a la fecha de la visita no se había producido este proceso administrativo, a mayor complejidad el mismo 13.JUN.025, se encontraban programados dos nuevos ingresos.</p>	

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

Balance General:

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza la evaluación de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes remitidas, según destinatario.

	Cumplido 	Parcialmente cumplido 	No cumplido 	No hubo respuesta 	No aplica
Residencia Casa Esperanza 1	0	2	6	8	0
Servicio Regional de Protección Especializada	1	1	4	6	0

Respecto a los nudos críticos identificados a propósito de la primera visita a la Residencia/Centro, que se expusieron anteriormente, **se insta a los respectivos destinatarios de dichas recomendaciones a su cumplimiento total.**

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se da cuenta de nuevas fortalezas y buenas prácticas identificadas en el proceso de seguimiento, incluyendo la Visita de Seguimiento, con el objeto de destacar esas acciones y procesos en favor de los niños y adolescentes e instar a la Residencia a su mantención y reforzamiento.

i. Compromiso de los(as) funcionarios(as) presentes, con los niños y adolescentes

Es fundamental destacar el compromiso de los(as) funcionarios(as) presentes el día de la visita con los niños y adolescentes con los que trabajan diariamente, en un contexto de alta exigencia tanto laboral como emocional. Esto es especialmente relevante considerando los antecedentes de funcionamiento, precarización de sus condiciones laborales y cuidado de equipo. Pese a esto y sumado a la poca experiencia, se observa un compromiso para intentar que los niños y adolescentes cuenten con un espacio seguro en el cual vivir. Se debe recalcar, además, la voluntad de los(as) funcionarios(as) para realizar labores que muchas veces van más allá de lo formalmente establecido en sus obligaciones, como utilizar tiempos fuera de horario

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

comprometido, y colaborar con el aseo e higiene, esto debido a que al momento de la vista la Residencia no contaba con personal para la realización de estas funciones

11. NUDOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

A continuación, se da cuenta de **nuevos nudos críticos identificados** en el proceso de seguimiento:

i) **Deficiencias en la infraestructura, condiciones de higiene, aseo y mantención de los espacios de la Residencia**

En la Visita Seguimiento se pudo observar que el inmueble contaba con deficientes condiciones de higiene en general y de aseo diario de los espacios. Los sectores comunes como living, comedor y cocina se encontraban en regular estado de aseo, considerando el uso diario de los espacios, pero el sector de habitaciones y baños se encontraban en condiciones deficientes en cuanto a higiene, dando cuenta de una suciedad de varios días. En una de las habitaciones del segundo piso había “colillas de cigarro” además de tener la pintura de murallas en mal estado. Los baños del primer piso se encontraban sucios, y con mobiliario destruido. En el segundo piso, había un baño en desuso, los otros tenían puertas en mal estado, así como otros elementos de grifería defectuoso.

En general, la mantención de los espacios era deficiente, sobre todo recalcando las habitaciones, baños y patio de la Residencia, en particular uno lateral, con escombros y basura. Todas las habitaciones se encontraban desordenadas, con ropa acumulada en el suelo. Además, había habitaciones con puertas rotas con frazada como puertas, y otras utilizadas como “bodega” donde había tanto ropa como escombros, cosas antiguas y en desuso, manteniendo un gran desorden. En la cocina, si bien en general se encontraba en buen estado, la despensa estaba sucia, y contenía alimentos abiertos sin cierre hermético, otros alimentos vencidos y/o sin fecha de vencimiento visible. Caber señalar que, en entrevista con funcionarios, fue posible constar que la Residencia no contaba con personal de aseo, no pudiendo precisar si se había prescindido de su contratación. En el relato de los funcionarios, la tarea de aseo había sido distribuida como parte de labor de las y los educadores de trato directo, lo que restaba tiempo de acompañamiento y supervisión de rutinas, lo que resulta de total gravedad, en atención a las dificultades observadas en las dinámicas relacional de la Residencia.

Respecto a esto, es importante especificar la necesidad de que niños y adolescentes vivan en entornos saludables y sin riesgos, que propicien su derecho a vida y salud. Tal como se menciona en las Orientaciones Técnicas de las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes “La residencia deberá contar con condiciones óptimas de higiene en todas sus dependencias,

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

procurando dentro de su rutina diaria la mantención de estas condiciones, especialmente donde pudiesen existir focos de infección, baños y cocina en especial.”¹¹

ii.- Incumplimiento al rol de Garante del Servicio de Protección Especializada, en relación a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, .

Durante el proceso de Visita Reactiva, contexto fue posible constar la presencia de 22 niños, y adolescentes de los cuales 4 son mujeres y 18 son hombres, además el rango de edad se ampliaba entre los 8 y 17 años, existiendo 6 niños menores de 13 años. De igual manera se refiere un total 4 niños en acercamiento familiar y 10 en salidas no autorizadas de un total de 36 NNA Vigentes. Se constató, que solo un adolescente presentaba diagnóstico de discapacidad en sus carpetas, no se evidenció la presencia de déficits cognitivos en el resto de los presentes.

En su oportunidad, la Dirección Regional del Servicio, expreso la necesidad de que la Residencia Casa Esperanza 1, pudiera reconvertirse a una modalidad de atención de RVFA, debido la imposibilidad de cierre que generó el traslado de los niños y niñas de la Residencia de Luz de Cristo, y la criticidad de provisión existente.

Desde allí, se tomaron decisiones de emergencia, en este caso dar continuidad a la ejecución de la Residencia Casa Esperanza 1, contraria a la decisión cierre señalada en febrero de 2024, y sostener al colaborador, aun cuando este presentaba graves faltas en la ejecución e implementación de esta, y otras Residencia a su cargo.

Como se señaló, se extendió su funcionamiento, registrándose nuevos ingresos, según refiere el equipo, sin claridades de algún criterio u orientación técnica visible para su ejecución, recibiendo durante el periodo 2024-2025, niños y niñas de distintas edades, adolescentes de distintos géneros y necesidades, dándole continuidad a una confusa modalidad de atención, con una sola dupla psicosocial y una rotación permanente en el personal, lo que propondría un ambiente de inseguridad e incertidumbre, no proporcionándole la continuidad requerida a la intervenciones.

Esto, contraviene los términos de salud y seguridad que debe tener el entorno residencial, las Directrices¹² 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. La indefinición y ausencia de lineamientos técnicos específicos permite una laxitud en la atención, que de fondo imposibilita el desarrollo de una intervención integral, 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 los niños y adolescentes.

¹¹ Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021. Orientación Técnica Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (REM/PER). Página 23.

¹² 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

En diciembre de 2024, se llamó concurso para licitación de modalidad RVFA en la región metropolitana, de las cuales, en abril de 2025, la Fundación Chilena de Discapacidad se adjudicó dos proyectos de la línea RVFA, para dar continuidad a los programas Residenciales, pese a las graves falencias observadas que existen sobre la Fundación en comento y que a la fecha de emisión de este informe aún no se encuentra regularizadas, esto, independiente de los distintos planes de acompañamiento técnicos con resultado negativo, llevado a cabo por parte de la Dirección Regional del Servicio De Protección Especializada.

A mayor gravedad, los efectos de esta situación administrativa, se traducen en graves problemas de funcionamiento, y quienes lo resienten inexorablemente son los propios niños, niñas y adolescentes; En este sentido como parte de los graves hallazgos, se señala una de las preocupaciones de la adolescente en entrevista: *“existen “Juegos” entre los adolescentes mayores y los niños pequeños, en los cuales amarran de pies y manos, además de amordazarlos con cinta adhesivas en boca y nariz”*, agrega que en un momento requirió la intervención de una educadora para evitar un riesgo de asfixia

Así también, La adolescente que realiza el requerimiento, da cuenta de una posible agresión sexual, entre un adolescente mayor de 14 años en contra de uno de los niños pequeños (8 años), al consultar sobre posibles transgresiones en la esfera de la sexualidad al equipo técnico, solo refieren una situación de un niño de 12 a otro de 10 años que sería abordada por los profesionales. No hacen mención de otras situaciones en este ámbito, no pudiendo despejar si desconocían el hecho señalado por la adolescente, u omitieron referirse a ello cuando se le consultó. De igual manera, al momento de la visita no fue posible observar en la documentación ofrecida, la aplicación de Resolución N° 155 del Servicio Protección Especializada, y el protocolo de acción que esta señala.

Es precisamente, en este punto que la Convención¹³ 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 Garantías¹⁴.

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 y mandato legal, de generar las condiciones o tomar las medida oportunas y necesarias para el resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

¹³ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 27.

¹⁴ Ley N° 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, artículo 25.

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

A su vez, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas¹⁵ 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.

Las falencias conocidas por parte del colaborador en la ejecución del convenio, y el ineficiente proceso de acompañamiento técnico, por parte de Servicio, además de la adjudicación de nuevos proyectos de cuidado alternativo, para el colaborador en comento, se ha constituido como un incumplimiento del mandato legal en función del rol de garante y protector del estado, contempladas en la ley 21.437 de garantías.

Asimismo, en sentido, la prolongación de la condición de emergencia, la que se ha constituido en **una medida permanente**, contraviene las obligaciones de artículo n°4 de la ley 21.302, que por lo demás, ha permitido la ocurrencia de graves situaciones de vulneraciones de derechos, las que han requerido de los procesos denuncia respectivos.

Artículo 4: Principios rectores. “Es principio rector esencial del Servicio, sea que ejerza su función directamente o por medio de terceros, la consideración de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho y de especial protección. Todo niño, niña o adolescente, personalmente, es titular de todos los derechos que se reconocen a cualquier ser humano y, adicionalmente, de los derechos especiales o reforzados que les corresponda de acuerdo a su especial etapa de desarrollo, reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, en la ley que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia y demás normas en materia de infancia y adolescencia.

En razón de lo señalado en el inciso precedente, 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”

¹⁵ 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

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

El 23.JUN.025, se sostuvo una reunión de coordinación con el director de la Fundación Chilena de la Discapacidad, quien, entre otras informaciones, señaló que fue invitado recientemente como colaborador del Servicio, y que su participación estaba mediada por su experiencia En el área de Discapacidad, no obstante, ambas residencias de la región metropolitana, cambiaron su sujeto de atención, realidad para la cual señaló que no estarían preparados, técnica y materialmente, debiendo adaptarse permanente, teniendo como los resultados ya conocidos.

Así, 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, 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 claves.

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, se evidenció la ausencia de una rutina adecuada para cada niños, niñas y adolescente, la falta de una personalización correcta de los espacios, no existiendo criterios técnicos robustos y protocolizados para la distribución de habitaciones.

El sector norte del segundo piso, tiene piezas sin puertas o dañadas, lo que es cubierto con frazadas para lograr intimidad simulando espacios carcelarios, en los cuales fuman, observándose colillas en la ventana. En esta distribución, existe una pieza femenina separada por una escalera central, del otro lado se encuentran dos habitaciones de adolescentes masculinos y una habitación femenina. Al consultar por criterios, de asignación de habitaciones, señalaron que se dispuso de la habitación individual para una adolescente de 12 años, por presentar ésta, conductas sexualizadas, dicha habitación es la que colinada con las habitaciones masculinas.

Durante la visita se señaló al equipo técnico, que esta selección podría constituirse como un factor de riesgo, ya que en el contexto de la visita fue posible observar situaciones complejas en este ámbito, mientras se realizaba el recorrido, se encontró a esta adolescente reiteradamente en la pieza masculina, en la cama con otro adolescente hombre, ambos tapados con cobertores, sin supervisión del equipo de cuidado.

En la misma habitación, fue posible apreciar la misma dinámica, entre un niño no mayor a 8 años y un adolescente mayor de 14 años, también tapados en la cama, sin supervisión adulta, conducta que pese a ser advertida por los profesionales de la Defensoría, no fue interrumpida por parte del personal de la Residencia.

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

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 los adolescentes.

De igual manera, las adolescentes mujeres develan vivencias de transgresiones en la relación con sus pares masculinos. Los baños y duchas no permiten privacidad, los marcos están descuadrados, las puertas rotas, las adolescentes señalan que mientras se duchan son abordadas por sus compañeros hombres, les abren la puerta y las graban o fotografían desnuda, al respecto agrega una adolescente en su entrevista: *“me baño a las 2 de la mañana cuando están dormidos o muy volados”*.

De esto último, se desprende de la instalación de una compleja dinámica relacional, que explica en parte el origen del requerimiento. Existe una adaptación progresiva que replica de una dinámica intra carcelaria, derivada de conductas culturales socio delictivas de algunas las familias de orígenes, así como vinculaciones al micro tráfico y consumo, al interior de la residencia. En este sentido, existe un grupo de adolescentes son quienes lideran la dinámica de la residencia, disponiendo de acciones transgresivas y reproducen conductas altamente violentas. De hecho, durante el proceso de la vista, se tuvo a la vista material audio visual, consistente en fotos **de armas hechizas cortopunzantes (estoques) y una pelea con estas armas al interior de la residencia, la cual se prolonga sin supervisión ni intervención oportuna de adultos**, solo al final del video, se observa la aparición del profesional psicólogo quien finalmente interrumpe la pelea.

Cabe señalar que el material, corresponde a una grabación que uno de los adolescentes sube a sus redes sociales, por consiguiente, circula en internet, lo que confirma la idea de control sobre los eventos de la Residencia que circula entre los adolescentes.

Esta dinámica, promueven vivencias de indefensión en el resto, ya que identifican como pasivo o incapaz al equipo de cuidado, quienes permanecen principalmente con los niños de menor edad en el primer piso, existiendo escasa supervisión en el segundo. De hecho, durante el periodo de la visita, no se observó el desarrollo de rutinas o de la presencia de adultos que pudiesen interdictar el funcionamiento descrito y retomar el control de la dinámica Residencial. Dicha vivencia, determina la acción límite de una adolescente que, de acuerdo con sus propios recursos, y mayormente preocupada por la indemnidad sexual de los niños más pequeños realiza el requerimiento a la Defensoría.

En un resumen, las condiciones de vida actuales permitirían conductas transgresivas en la esfera de la sexualidad, expresiones de violentas con consecuencia de graves lesiones incluso de riesgo

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

vital, así como consumo dentro y fuera de la residencia. Esto último, conforme a la observación de salidas e ingresos permanentemente de los jóvenes de la residencia, sin acompañamiento o supervisión adulta.

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 espacios exteriores, sótanos y bodegas de libre acceso, todos estos, factores de riesgos que propician la ocurrencia de nuevas vulneraciones derechos.

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 supervisiones y fiscalizaciones deficientes, lo que en efecto debería condicionar su participación en futuros procesos de licitación, pese a ello y las dificultades de implementación sostenidas, en abril de 2025, le fueron adjudicados dos Programas de cuidado alternativo, y dos programas ambulatorios en la línea de Familia de acogida.

La constatación 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, quienes están en permanente estado de alerta, lo que reviste a su permanencia en su actual sistema residencial, como otra forma de desprotección.

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.

iv.- Alta rotación de personal incide negativamente en los procesos de intervención.

Preocupa la alta rotación de personal que ha existido en las Residencias desde que inició su funcionamiento en noviembre de 2023, periodo en el cual ha habido cambios de directores(as), así como de equipo profesional, existe solo una dupla psicosocial, y alta rotación en los educadores de trato directo. De hecho, al momento de la visita de seguimiento a Casa Esperanza N° 1, no se contaba con equipo completo, y el profesional más antiguo no contaba seis meses desde su ingreso. Faltaban educadores de trato directo y personal de aseo, todas condiciones que impiden dar la continuidad necesaria a los procesos de intervención y cuidado.

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

En este sentido el propio equipo técnico, concluye durante la vista en dos variables que explicarían la rotación. En primer lugar, la incertidumbre e impotencia frente a la imposibilidad de implementar intervenciones efectivas con los niños, niñas y adolescentes. Existe en el equipo una vivencia de abandono por parte de organismo colaborador, expresando no tener claridades respecto de su tarea y del sujeto de intervención, que se ha ido modificando en el tiempo y que, además aumenta sin regulación en número, frente a la ausencia de orientaciones técnicas específicas, señalan su imposibilidad de situar la intervención en un número y población afín, debiendo además periódicamente, reconstruir documentos administrativos que se atrasan con la salida de profesionales. Agregan que estas vivencias de indefensión mejoran en parte, solo con la llegada de su actual directora.

En segundo lugar, señalan precarias condiciones laborales, relacionada principalmente con, contratos y remuneraciones insuficientes, no coincidentes con el nivel de complejidad que se interviene, y la labor realizada, además comparativamente sus ingresos serían inferiores o menores a programas ambulatorios, y muy por debajo de lo ofrecido en cuidado alternativo, motivos por lo que se no genera permanencia en la institución.

De esta manera, existe poca o nula experiencia en los profesionales, ya que la oferta solo permitiría la contratación de equipos sin el conocimiento necesario para contener y sostener procesos de intervención en cuidado alternativo.

Estas variables resuenan en los procesos interventivos, existiendo escasas intervenciones por ejemplo en la línea familiar, contando con pocos procesos de despeje y acercamiento, que puedan contribuir a procesos más breves en cuidado alternativo.

De acuerdo a las Directrices¹⁶, los centros de acogimiento residencial deben disponer equipos y 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).

12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de seguimiento y/o visita de seguimiento, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes en la Residencia constitutivas de delito, no obstante, debido a los graves hallazgos se remitieron los oficios, a todas las casusas proteccionales de los niños, niñas y adolescentes, a fin de que los Tribunales de la Familia, conociera de la actual condición de funcionamiento de la Residencia.

Finalmente, las actuales condiciones de funcionamiento impiden la continuidad de la Residencia a cargo del Organismo Colaborador, debido la imposibilidad de implementar

¹⁶ 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

mejoras significativas por parte Servicio de protección especializado en sus procesos de asesorías a dicho organismo.

Como se señaló, el día 13.JUN.025. se realizó una vista reactiva por un requerimiento a la Defensoría de la niñez, por parte de una adolescente que se encontraba ingresada a la Residencia, señalando graves vulneraciones de derechos, describiendo situaciones de violencia, consumo de drogas, agresiones a niños menores y otras vivencias de transgresión.

En virtud del tiempo transcurrido, supervisiones y que los planes de acción desarrollados, dan cuenta de la inviabilidad de continuar con la ejecución en las mismas condiciones administrativas, la prolongación por más de un año de funcionamiento solo han cronificado las precarias condiciones y de graves vulneración de derechos existentes, lo que queda de manifiesto en la diversas activaciones de resoluciones 155 y denuncias por maltrato y delitos de transgresión en la esfera de la sexualidad en contra de los niños de la Residencia.

Actualmente, la Dirección Regional, se encuentra en el desarrollo de un nuevo plan de acompañamiento técnico a Casa esperanza 1, queda en evidencia, que no es, sino la presencia del propio servicio la que permite cambios sustantivos, lo que confirma la imposibilidad de organismo colaborador de modificar y sostener las mejoras necesarias.

13. ADMINISTRACIÓN PROVISIONAL

Considerando el levantamiento de hallazgos de **carácter graves a sumamente graves**, que la Defensoría de los Derechos de la Niñez pudo constatar durante la visita efectuada a la residencia Casa Esperanza 1, con fecha 21 y 22.ENE.024, y la visita reactiva de fecha 13.JUN.025, concernientes a las condiciones proteccionales, de habitabilidad, intervención técnica, etc. en las que el mencionado proyecto mantenía a los niños y adolescentes a su cargo, los resultados negativos de los “Planes de acompañamiento técnico”, por parte de la Dirección regional, emitido en su oficio Oficio 00721/2025 de 07.ABR.025, es que, la Defensoría de la Niñez, **solicita al Servicio de Protección Especializado:**

“Proponga al Consejo de Expertos la administración provisional inmediata de la Residencia Casa Esperanza 1, perteneciente a la Fundación Chilena Para La Discapacidad, tratándolo como un caso de grave afectación, en razón a las graves vulneraciones de derechos que están afectando a los niños y adolescentes que permanecen en ésta”.

Así mismo, en el mencionado oficio, se daba cuenta diversas acciones respecto a Casa Esperanza 1:

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

En conformidad a la normativa orgánica del Servicio, para supervigilar y fiscalizar al proyecto, entre enero y noviembre del año 2024 se realizaron 10 supervisiones técnicas planificadas y 4 supervisiones de urgencia como actividades de control ante situaciones de contingencia. De acuerdo con los resultados de los informes de Supervisión Técnica realizados, se activó una alerta de Fiscalización, iniciándose un proceso de fiscalización con fecha 14 de noviembre de 2024, realizándose dos visitas inspectivas al espacio residencial con fechas 15 y 18 de noviembre de 2024.

*El proceso finalizó con fecha 22 de noviembre de 2024 con un informe que arrojó un resultado **negativo**. Lo anterior dio inicio a un Plan de Asesoría y Mejoramiento con la finalidad de que el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados en dicho informe, mediante un documento que el mismo proyecto propone.*

Finalmente, y en virtud de todos los antecedentes con los que contaba el SPE y los indicados en el cuerpo de este informe, la Dirección Regional, señaló:

*“Con fecha 24 de febrero de 2025, se recibe en esta Dirección Regional una carta del Presidente de la Fundación Chilena Para la Discapacidad que solicita el cierre bilateral del proyecto Casa Esperanza I. En consecuencia, es menester informar que la Residencia indicada **se encuentra en proceso de cierre** en conformidad a la normativa vigente. Este proceso se encuentra en el marco del pleno respeto de los Derechos Fundamentales de los sujetos de protección del servicio que se encuentran bajo la intervención del dispositivo residencial, por tanto, a efectos de gestionar el cierre, el Servicio se encuentra gestionando y planificando acciones en vías de generar egresos o derivaciones, en caso de ser pertinentes, de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en Casa Esperanza I.*

No obstante, como es de público conocimiento, debido a la criticidad de la oferta en sistema de cuidado alternativo residencial y de familia de acogida, el proceso de cierre se encuentra ligado a la capacidad del Servicio para derivar y egresar a los sujetos de atención. En este sentido, la residencia no puede cerrar inmediatamente en atención a que continúa atendiendo niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado protectorial. Asimismo, resulta importante informar que el Servicio continúa ejecutando todas las acciones, dentro del marco de sus atribuciones, para que los procesos interventivos mejoren y continúen siendo ejecutados durante este proceso

a. - Rol del Servicio de Protección Especializada.

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

La Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, establece que el Servicio tendrá por objeto garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.

El artículo 2° señala expresamente la forma en que ejercerá las funciones especializadas que se le encomiendan para cumplir con su objeto, indicando en los incisos 2° y 5° lo siguiente: Inciso segundo:

“El Servicio, en el desarrollo de su objeto, garantizará, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección, respetando y haciendo respetar sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional dictada conforme a tales normas

Asimismo, actuará de un modo acorde a la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción y garantizará el derecho de acceso a la justicia que, de forma independiente al Servicio, se otorgue a los niños, niñas y adolescente sujetos de atención, de conformidad a lo establecido en el artículo 16 de la presente ley. Para el cumplimiento de su objeto, el Servicio se coordinará permanentemente y de forma intersectorial con los tribunales de justicia, las Oficinas Locales de la Niñez, los colaboradores acreditados de cada territorio y con los demás órganos de la Administración del Estado competentes. En el desarrollo de su objeto, el Servicio ejercerá sus funciones con un enfoque de derechos de manera concordante con la dignidad humana del niño, niña o adolescente y siempre orientado al ámbito familiar y sistémico, entendiendo al niño, niña o adolescente en el contexto de su entorno, cualquiera que sea el tipo de familia en que se desenvuelva.”

En cuanto a las funciones específica respecto a los programas con los que cuenta dentro de su línea programática se establece en el artículo 39, incisos 1° a 3° del mismo cuerpo legal:

Artículo 39.- De la supervisión y fiscalización. El Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas

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

fiscalizaciones serán públicas, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona.

El Servicio fiscalizará, especialmente:

“Que los niños, niñas y adolescentes que se encuentren sujetos a cuidados alternativos, estén recibiendo cuidados adecuados y permanezcan desarrollándose en su entorno familiar, escolar y comunitario, salvo en aquellos casos en los que los tribunales competentes hagan una suspensión expresa y temporal respecto de su derecho de relación directa y regular con personas determinadas. El cumplimiento de los principios, deberes y requisitos establecidos en esta ley, y de los estándares técnicos y de calidad establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el reglamento a que se refiere el artículo 3 ter de la ley N° 20.530, como condición para la no suspensión de las transferencias y/o de los convenios celebrados con terceros.” ...

Finalmente, el artículo 41 la Ley N° 21.302, respecto de las conductas inadecuadas realizadas por parte de los colaboradores acreditados por el Servicio, establece diversas sanciones, acorde a su gravedad, que pueden ser amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación.

b. Administración Provisional

La Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, señala en el artículo N°9 letras h) e i):

“Artículo 9.- Consejo de Expertos. Créase un Consejo de Expertos, cuyas funciones serán las siguientes:

h) Aprobar o rechazar la administración provisional propuesta por el Director Regional respectivo, a que se refiere el artículo 49.

i) Aprobar o rechazar la designación y/o renovación del administrador provisional o de cierre, según corresponda, propuesta por el Director Regional respectivo”.

Por su parte, el artículo 49 de la misma, señala las causales sobre las cuales el Director Regional podrá solicitar la administración provisional.

En atención a lo anterior, la Defensoría, analizando en profundidad la extrema situación descrita, considera que es pertinente y necesario que el Servicio asuma la administración provisional de la residencia Esto, considerando que las letras a), b) y e) del artículo 49 de la Ley N°21.302 son aplicables, en razón de que estas señalan:

- a) Cuando el Servicio constate una vulneración a la vida o integridad física o psíquica de los niños, niñas o adolescentes causada por acciones u omisiones imputables al colaborador o sus dependientes.**

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

b) Cuando el incumplimiento de las obligaciones del convenio ponga en riesgo la continuidad del desarrollo de los programas de un colaborador acreditado o el funcionamiento de una residencia en particular.

e) Cuando se produzcan hechos de violencia grave contra los niños, niñas o adolescentes sin que el colaborador haya tomado medidas conducentes a protegerlos. Se hace presente que lo expuesto en este oficio da cuenta de hechos gravísimos de afectación a la vida e integridad física y psíquica de niños y adolescentes, por lo que debiese aplicar el menor plazo, esto es, no más de 10 días hábiles, para disponer de la administración provisional y así proceder con la gestión de la misma, conforme a los artículos 50 y 51 del mismo cuerpo legislativo

Finalmente, cabe destacar que es el ejercicio de derechos de una adolescente preocupada y asustada, es lo que determina las acciones de conducentes de la visita reactiva y es quien articula, el sistema de respuestas y reacciones de las instituciones que por norma deben garantizar y resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes, quedando en evidencia la necesidad de seguir trabajando y profundizando en la implementación del sistema de garantías en esta materia.

14. RECOMENDACIONES

En el evento poco probable que no se acoja la solicitud expresada en el punto anterior, esta Defensoría recomienda al Servicio protección especializada regional, incorporar en el Plan de acompañamiento que se encuentra desarrollando para Casa Esperanza 1, las siguientes consideraciones, conforme a los siguientes plazos:

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

A nivel interventivo:

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

- Con urgencia interrumpir las dinámicas relacionales descrita entre los jóvenes 14 a 17 años, que promueva los estándares de dignidad y buen trato.
- Con urgencia trasladar de manera urgente a los niños menores de 13 años a otra Residencia que dé cuenta de sus necesidades y requerimientos interventivos, toda vez que las posibilidades de mejoras son extemporáneas, frente al descuido y desprotección existentes y prolongado, no encontrándose la garantía mínima para su resguardo
- Coordinar, con urgencia, un plan de seguridad junto a la Residencia, Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, Carabineros de Chile, Programa Mi Abogado, Municipalidad de Santiago, entre otros actores, que contemple diversas medidas para garantizar la seguridad de los niños, adolescentes y trabajadoras(es) de la Residencia, considerando aspectos como teléfonos de urgencia, cámaras de seguridad por los alrededores de la Residencia, rondas periódicas de Seguridad Ciudadana, entre otras.

A nivel administrativo:

- Disponer, en el corto plazo, mejoras en las condiciones labores de los funcionarios, a fin de promover una permanencia mínima que asegure la continuidad de los procesos interventivos.
- Disponer, en el corto plazo de la contratación un profesional psicosocial de apoyo que intervenga en la línea de despeje y acercamiento familiar.
- Realizar, con urgencia, capacitaciones a todo el equipo que continúe ejerciendo funciones en cualquiera de las Residencias, sobre el abordaje adecuado y oportuno de situaciones críticas y de desajustes emocionales y/o conductuales de niños, niñas y adolescentes, en especial en intervención en crisis asociada a problemáticas de violencia y de consumo.
- Asegurar, con urgencia, que todos los días se realice el aseo de todas las instalaciones de la Residencia, poniendo especial atención en baños y habitaciones. En caso de no contar con personal encargado del aseo, asegurar que se realice de todas formas.
- Contratar de manera urgente, personal para que realice las funciones de reparación, mantención y aseo del espacio, considerando el número suficientes para inicialmente, remover basura y escombros, reparación del espacio y luego para la mantención permanente de las condiciones de higiene y aseo.

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

ACM

Fecha de elaboración del informe: julio, 2025