

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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

Nombre del establecimiento:	RDS Casa Esperanza Coquimbo
Fecha de la primera visita:	23 de octubre 2024
Tipo de seguimiento:	☒ Visita ☐ Vía Oficio
Fecha de la visita de seguimiento:	5 y 6 de junio 2026

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LAS VISITAS	2
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
3.	ANTECEDENTES Y ACCIONES DE SEGUIMIENTO	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	6
5.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	6
6.	NIÑEZ Y PARTICIPACIÓN.....	7
7.	SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES ANTERIORES:.....	8
	7.1 Balance general del estado de cumplimiento de recomendaciones anteriores:	9
	7.2 Evaluación de cumplimiento de Recomendaciones pendientes.....	9
8.	HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN LA VISITA DE SEGUIMIENTO	19
	A) FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS	19
	B) NUEVOS NUDOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS.....	21
9.	RECOMENDACIONES	29
10.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	33
11.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	33

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

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LAS VISITAS

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, “Defensoría de la Niñez”) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes – siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas – de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los tratados internacionales ratificados por Chile y vigentes, y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

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

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

En este marco, el presente Informe Final da cuenta de la visita de seguimiento realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia par Discapacidad y Alta Dependencia de tercero RDS Casa Esperanza, ubicado en la región de Coquimbo, cuyo objeto fue verificar el estado de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes formuladas con ocasión de la visita anterior, así como evaluar los avances, brechas o dificultades persistentes respecto de los nudos críticos previamente identificados. Además, cuando corresponda, este informe sistematiza nuevas fortalezas o buenas prácticas observadas, eventuales vulneraciones de derechos detectadas y nuevos nudos críticos identificados durante el proceso de seguimiento, junto con las acciones desplegadas para su abordaje y las recomendaciones dirigidas a los órganos competentes.

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

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	<i>RDS Casa Esperanza Coquimbo</i>
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Chilena Para la Discapacidad
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).
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 años y los 17 años, 11 meses y 29 días
Director(a)	Sofía Gonzalez(s)

3. ANTECEDENTES Y ACCIONES DE SEGUIMIENTO

La primera visita desarrollada a la Residencia Casa Esperanza Coquimbo, por parte de Defensoría de la Niñez al establecimiento, fue de carácter planificada, debido a graves antecedentes de los cuales se tomó conocimiento durante el año 2024, por parte de la sede regional de Coquimbo.

Se realizó de manera presencial, el día 23 de octubre de 2024, realizándose recomendaciones y solicitudes consignadas en el Informe Final de vista de 2024¹, el cual se remitió al Organismo colaborador, como al Servicio de protección especializada (SPE) a nivel nacional y regional.

En primer lugar, en el marco del relacionamiento histórico de nuestra Sede Coquimbo con las organizaciones del territorio y los ejecutores de políticas públicas, se mantenía visualizada la residencia de discapacidad de la región que, luego de sucesivas rotaciones de ejecutores paso a manos de una organización local sin fines de lucro denominada Fundación para la Infancia de Coquimbo, bajo el nombre de RDS Ayelén. Esta institución, desarrolló vías de sensibilización y un estrecho relacionamiento con la comunidad, dinámica que sostuvo y caracterizó a su gestión.

Ya en ese período la residencia se encontraba en una situación crítica el año 2017 la municipalidad de Coquimbo asumiría la administración la Residencia. Fue posteriormente como iniciativa del

¹ <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2025/03/Informe-Final-Visita-RDS-Casa-Esperanza-Coquimbo.pdf>

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

Servicio Nacional de Menores (en adelante, SENAME), que logró la adjudicación de fondos del Gobierno Regional (en adelante, GORE) por un monto de 2.929 millones de pesos, para reemplazar el inmueble que databa de 1979 y que presentaba un notable deterioro e insuficientes espacios para la intervención. Como resultado, se obtuvieron las actuales instalaciones que albergan a la residencia, compuestas por una nave central (destinada a labores administrativas e interventivas, salas de intervención y salud, salas de trato directo, salas de profesionales, oficinas administrativas, entre otros), 3 casas (donde se encuentran las habitaciones, baños y espacios comunes por cada una), una cocina (con bodegas segregadas por requerimientos de conservación de alimentos, espacios equipados para preparación e interconectados con un amplio comedor), y una guardarroía (dotada de aparatos para lavado, secado y planchado); todo lo anterior, enmarcado en tres patios. Con esto, se fijó su domicilio definitivo en el sector La Pampilla, ciudad de Coquimbo.

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

Con posterioridad a la emisión del informe final de visita, la Defensoría de la Niñez sostuvo diversas reuniones de seguimiento con el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE), con el objeto de monitorear el avance en la implementación de las recomendaciones formuladas, manteniéndose disponible para prestar apoyo técnico en el marco de sus atribuciones legales.

Durante el primer semestre del año 2025, se desarrollaron distintas instancias de trabajo con organismos del intersector y con la Fundación Chilena para la Discapacidad, entidad administradora de la residencia, orientadas a abordar las observaciones formuladas por la Defensoría de la Niñez. En dicho contexto, se recibieron los oficios TEC-59-2025, de fecha 19 de marzo de 2025, y posteriormente el TEC-13-2026, de fecha 10 de marzo de 2026, mediante los cuales la Fundación informó los planes de acción implementados para dar respuesta a las recomendaciones contenidas en el informe de visita.

Asimismo, la Dirección Regional de Coquimbo del Servicio de Protección Especializada remitió el Oficio N° 139/2026, de fecha 6 de marzo de 2026, informando el plan de acompañamiento técnico desarrollado con la residencia y reportando avances parciales en la implementación de las acciones comprometidas.

No obstante, lo anterior, en febrero de 2026 la Defensoría de la Niñez recibió el Oficio N° 00045/2026 del Secretario Regional Ministerial (S) de Desarrollo Social y Familia de la Región de Coquimbo, mediante el cual se convocó a una mesa intersectorial para abordar la situación de la Residencia Casa Esperanza.

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

La convocatoria tuvo como antecedente hechos constitutivos de una grave afectación a la indemnidad sexual de niños y niñas al interior del establecimiento, así como la necesidad de analizar alternativas para adolescentes y jóvenes de 18 y 19 años con discapacidad intelectual que, tras permanecer gran parte de su vida institucionalizados, dejaban de ser sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada por haber alcanzado la mayoría de edad, sin existir oferta residencial adecuada por parte de SENADIS, atendidas las restricciones establecidas en la Resolución Exenta N° 5055 de 2024.

Los antecedentes expuestos en dicha instancia permitieron constatar que la Residencia Casa Esperanza continuaba presentando importantes dificultades estructurales y de funcionamiento, evidenciando que varios de los nudos críticos advertidos por la Defensoría de la Niñez en su informe de visita no habían experimentado avances significativos, pese a las acciones de acompañamiento desarrolladas.

Por otra parte, en enero de 2026, la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Protección Especializada informó, mediante el oficio correspondiente, el cierre de las residencias Casa Esperanza I y Casa Esperanza II, ubicadas en la Región Metropolitana y administradas por el mismo organismo colaborador. Asimismo, comunicó el inicio de un procedimiento sancionatorio que culminó con la inhabilitación de la institución para ejecutar programas de cuidado alternativo en dicha región por un período de dos años.

En su conjunto, estos antecedentes ya permitían advertir la persistencia de dificultades relevantes en la gestión y funcionamiento del organismo colaborador, las cuales trascienden el establecimiento visitado y refuerzan la necesidad de mantener un monitoreo permanente respecto del cumplimiento de las recomendaciones formuladas y de las medidas adoptadas por los organismos competentes para garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.

Finalmente, con fecha 26 de mayo de 2026, la Sede Regional levantó una alerta institucional a partir de la difusión, a través de la red social Instagram, en el perfil "KuartaTV", de material audiovisual que contenía graves denuncias respecto de las condiciones de vida y cuidado de niños, niñas y adolescentes residentes en RDS Casa Esperanza Coquimbo.

Atendida la naturaleza y gravedad de los antecedentes expuestos, la Defensoría de la Niñez activó el procedimiento establecido en la Guía de Alertas, evaluando el nivel de riesgo y la pertinencia de adoptar medidas de seguimiento. Como resultado de dicho proceso, se determinó la realización de una visita de seguimiento, con el objeto de verificar en terreno las condiciones denunciadas, evaluar la situación actual de la residencia y constatar el avance en la implementación de las recomendaciones previamente formuladas por la institución.

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

4. 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:	Pilar Mediana, Abogada coordinadora, sede Coquimbo
Profesional 3:	Juana Moreno, socióloga, sede Coquimbo

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se desarrolló en dos etapas consecutivas. En una primera instancia, se sostuvo una entrevista con la directora (S) de la residencia y se aplicó la ficha del establecimiento junto al equipo técnico, con el propósito de conocer el funcionamiento general del dispositivo, su organización interna y los principales aspectos de la intervención.

Posteriormente, se realizó un recorrido por las distintas dependencias de la residencia, observando las condiciones de infraestructura, equipamiento y habitabilidad, así como las dinámicas cotidianas, rutinas e interacciones de los niños, niñas y adolescentes presentes. Finalizado el recorrido, se efectuó una reunión técnica con el equipo de funcionarios y funcionarias, orientada a recoger su percepción respecto del funcionamiento de la residencia, las principales dificultades y las fortalezas del dispositivo.

Considerando las características cognitivas y comunicacionales de la población atendida, la participación de los niños, niñas y adolescentes se realizó mediante observación directa de las rutinas, interacciones y actividades desarrolladas durante la visita, complementándose con una entrevista individual a un adolescente que contaba con las habilidades comunicacionales necesarias para participar de dicha instancia.

Asimismo, se aplicaron diez cuestionarios voluntarios a funcionarios y funcionarias de la residencia, con el objeto de recoger antecedentes sobre el funcionamiento institucional y las condiciones de intervención.

Al momento de la visita, la residencia registraba 19 niños, niñas y adolescentes vigentes, todos presentes durante el proceso de supervisión. De ellos, 13 correspondían a adolescentes entre 14 y 17 años, mientras que 6 eran jóvenes mayores de 18 años, quienes permanecían en la residencia ante la inexistencia de alternativas especializadas para su egreso y continuidad de cuidados.

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

Finalmente, durante el desarrollo de la visita se registró el ingreso de un nuevo adolescente a la residencia, observándose el inicio de su proceso de acogida e incorporación al dispositivo residencial.

6. NIÑEZ Y PARTICIPACIÓN

Considerando las características cognitivas y funcionales de la población atendida por la Residencia RDS Casa Esperanza, el ejercicio del derecho a la participación presenta desafíos particulares. Durante la visita se implementaron distintas estrategias para recoger la opinión de los residentes, incluyendo observación de las rutinas, acompañamiento en actividades cotidianas, recorridos guiados por las casas y entrevistas individuales. No obstante, debido a las condiciones de discapacidad intelectual y las limitaciones comunicacionales de la mayoría de los niños, niñas y adolescentes, solo fue posible realizar una entrevista en profundidad a un adolescente, complementándose la información con la observación directa de las interacciones y la comunicación espontánea de los residentes.

Durante el recorrido, un adolescente invitó espontáneamente al equipo visitador a conocer su habitación y otros espacios de la residencia, mostrando con entusiasmo las acciones de personalización que había realizado. En particular, exhibió afiches, recortes e imágenes vinculadas a su equipo de fútbol y a sus preferencias musicales, explicando el significado que estos elementos tenían para él. Si bien estas expresiones daban cuenta de un sentido de apropiación de su espacio personal, se observó que correspondían principalmente a iniciativas del propio adolescente, sin evidenciarse una estrategia institucional orientada a promover la personalización de las habitaciones mediante mobiliario, textiles u otros elementos que fortalecieran la identidad y el sentido de pertenencia. Asimismo, el adolescente manifestó mantener un vínculo significativo con una de las educadoras de trato directo, señalando: *"Yo quiero mucho a mi PES, no quiero que se vaya nunca"*. Al consultarle por las actividades que compartían, agregó: *"Me prepara actividades para mí, bailamos y escuchamos música"*, evidenciando la relevancia que adquieren los vínculos afectivos estables en el contexto del cuidado residencial.

Este relato permite advertir la relevancia que adquieren los vínculos estables e individualizados con los adultos responsables del cuidado, especialmente en niños, niñas y adolescentes que han experimentado largos procesos de institucionalización y requieren referentes afectivos permanentes. Más allá del cuidado cotidiano, estas relaciones constituyen un elemento protector que favorece el bienestar emocional, el desarrollo de la confianza y el ejercicio efectivo de sus derechos.

En la entrevista realizada por la Defensoría de la Niñez, el mismo adolescente antes señalado manifestó también, falta de condiciones en la implementación de su habitación, señalando: *"mi pieza es helada"*. Se constató que no contaba con ningún medio de calefacción. Asimismo, expresó su malestar por no disponer de clóset, indicando que el existente había sido destruido

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

por un residente anterior y nunca fue repuesto. Según lo informado por el equipo, el mobiliario fue retirado y el espacio simplemente reparado y pintado, sin reponer el equipamiento faltante.

Este hecho adquiere especial relevancia al observar que las demás habitaciones sí disponían de clóset, situación que el propio adolescente interpretaba como un trato desigual, manifestando sentirse discriminado y triste. Más allá de la ausencia de un mueble, el relato evidencia cómo la falta de respuesta oportuna frente a necesidades básicas de habitabilidad puede afectar la percepción de reconocimiento, dignidad y pertenencia de los niños, niñas y adolescentes que viven en cuidado alternativo. Asimismo, refuerza la impresión de un deterioro progresivo de los estándares de atención, donde el equipamiento originalmente disponible no es restituido oportunamente, normalizándose condiciones materiales inferiores para quienes ingresan posteriormente a la residencia.

Por otra parte, tanto el adolescente entrevistado como funcionarios de trato directo hicieron referencia a aspectos cotidianos susceptibles de mejora, particularmente respecto de la alimentación, señalando una alta frecuencia del consumo de pan durante la jornada. Si bien la situación estaba siendo revisada por la profesional nutricionista, estos antecedentes evidencian la importancia de fortalecer mecanismos accesibles de participación que permitan recoger sistemáticamente las preferencias, percepciones y experiencias de los propios residentes, utilizando metodologías acordes a sus capacidades comunicacionales.

En este contexto, la participación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad no puede evaluarse únicamente a partir de entrevistas formales, sino también mediante estrategias adaptadas que favorezcan la expresión de su voluntad, preferencias y opiniones.

7. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES ANTERIORES:

Considerando que el presente informe corresponde a una visita de seguimiento, este apartado tiene por objeto dar cuenta del seguimiento realizado por la Defensoría de la Niñez respecto de las recomendaciones formuladas con ocasión de la visita realizada el 23 de octubre de 2024. Para ello, se indicarán solo aquellos nudos críticos que aún tienen recomendaciones pendientes, y respecto del estado de cumplimiento de dichas recomendaciones, se dará cuenta si estas se mantienen vigentes, se reformulan, se reemplazan, o si pierden pertinencia.

La evaluación se presenta en dos niveles: primero, mediante una síntesis general del estado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas en la visita anterior; y luego, a través del desarrollo específico de aquellas recomendaciones cuyo seguimiento se mantiene pendiente o vigente.

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

7.1 Balance general del estado de cumplimiento de recomendaciones anteriores:

Destinatario	Total	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Incumplidas	Sin Información
Dirección Regional SPE Coquimbo.	10	0	10	0	0
Fundación Chilena Para la Discapacidad	16	12	3	1	0
Total	26	12	13	1	0

7.2 Evaluación de cumplimiento de Recomendaciones pendientes

A continuación, se desarrollan únicamente los nudos críticos identificados en la visita anterior respecto de los cuales se formularon recomendaciones que, a la fecha del presente informe, no, no han sido cumplidas de manera completa o no han podido ser verificadas por falta de información suficiente. En consecuencia, no se incluyen en este apartado aquellas recomendaciones cuyo cumplimiento ya fue verificado por la Defensoría de la Niñez, por estimarse que su seguimiento se encuentra concluido.

El presente acápite se concentrará, por tanto, en aquellas recomendaciones que aún deben ser consideradas por sus respectivos destinatarios para avanzar en la mejora de las condiciones observadas. Para efectos de trazabilidad, se conserva el nombre y la numeración original del nudo crítico y de la recomendación, indicándose expresamente el estado de cumplimiento y la decisión de seguimiento adoptada por la Defensoría de la Niñez.

i) **Nudo crítico anterior: N° i) Subutilización e insuficiente habilitación y mantención de las dependencias del inmueble**

Se constató una importante subutilización de los espacios de la residencia debido al almacenamiento de materiales y expedientes, junto con deficiencias en la mantención e higiene de la infraestructura, falta de insumos básicos, escasa ventilación y patios con insuficiente sombra y equipamiento. Estas condiciones afectan el derecho de los niños, niñas y adolescentes a un trato digno, a la protección y al juego, incumpliendo los estándares técnicos del modelo RDS sobre condiciones físicas de las residencias. La dirección informó que se encontraban en gestión mejoras para el espacio exterior

a) **Institución recomendada** Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo

Recomendación anterior asociada:

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

- *Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de los espacios y habilitaciones adecuadas para una habitabilidad digna y la intervención requerida por los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.*
- *Implementar los procedimientos administrativos necesarios para asegurar el resguardo de información sensible, dar de baja los objetos que no se encuentren en condiciones de ser utilizados para la función correspondiente y asegurar que estos sean retirados de las instalaciones de la RDS Casa Esperanza Coquimbo.*

b) Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de los espacios y habilitaciones adecuadas para una habitabilidad digna y la intervención requerida por los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.*
- *Implementar los procedimientos administrativos necesarios para asegurar el resguardo de información sensible, dar de baja los objetos que no se encuentren en condiciones de ser utilizados para la función correspondiente y asegurar que estos sean retirados de las instalaciones de la RDS Casa Esperanza Coquimbo.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron mejoras en las condiciones de infraestructura y del espacio exterior de la residencia. En particular, se constató la instalación de estructuras de sombra en los patios, favoreciendo el uso seguro de los espacios al aire libre, así como el reforzamiento del cierre perimetral mediante el aumento de la altura de las murallas, medida destinada a prevenir salidas no autorizadas y resguardar la privacidad de los niños, niñas y adolescentes frente a instituciones colindantes. No obstante, persisten aspectos susceptibles de mejora relacionados con la organización y aprovechamiento de algunos espacios interiores y con la mantención de la infraestructura, los que deberán continuar siendo monitoreados para asegurar condiciones acordes con los estándares técnicos del modelo RDS y con el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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

ii) **Nudo crítico anterior N° ii. Insuficientes condiciones de seguridad**

Durante el recorrido se identificaron diversas deficiencias que comprometían las condiciones de seguridad de la residencia. Entre ellas, se constató la existencia de extintores con acceso restringido, amplios sectores con puntos ciegos y una supervisión insuficiente de los espacios exteriores debido a la limitada dotación de educadores. Asimismo, las cámaras de vigilancia no eran monitoreadas de forma permanente y el acceso a sus registros se realizaba mediante dispositivos personales, sin protocolos claros para el tratamiento de las imágenes.

En horario nocturno se observó que los accesos principales permanecían abiertos durante el cambio de turno, sin control de ingreso ni verificación de identidad de las personas que accedían al establecimiento. A ello se sumó la insuficiencia del cierre perimetral, cuyas condiciones facilitaban tanto el ingreso de terceros como salidas no autorizadas de los residentes. En su conjunto, estas situaciones evidenciaban incumplimientos respecto de los estándares de seguridad establecidos en las orientaciones técnicas para las Residencias de Discapacidad Severa (RDS) y aumentaban la exposición de los niños, niñas y adolescentes a riesgos evitables.

a) Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior asociada:

- *Diseñar e implementar medidas de seguridad que garanticen el control de riesgos por permanencia de niños, niñas y adolescentes sin supervisión en espacios abiertos.*
- *Realizar las intervenciones necesarias para que RDS Casa Esperanza Coquimbo ofrezca condiciones óptimas de seguridad, acorde a lo requerido para la permanencia de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan, tales como portero nocturno, verificación de ajuste a norma de extintores, apertura de portón de entrada de vehículos sólo a necesidad, entre otros.*
- *Asegurar que el uso de cámaras de seguridad, de las que dispone RDS Casa Esperanza Coquimbo, se ajuste a estándares de garantía de uso apropiado de las imágenes que capturan, de forma que sea resguardada la intimidad de los niños, niñas y adolescentes que ahí permanecen y se garantice su uso en favor de la seguridad de los mismos.*

Estado de cumplimiento: Incumplida- Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron mejoras en las condiciones generales de seguridad del establecimiento, particularmente en el control de accesos y en la implementación de medidas destinadas a reducir riesgos para los niños, niñas y adolescentes residentes. No obstante, durante el recorrido se constató que los adolescentes permanecían por períodos prolongados en patios y otros espacios abiertos sin un acompañamiento permanente por parte de educadores de trato directo, situación favorecida por

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

la amplitud de las dependencias y la limitada dotación disponible. Si bien esta circunstancia podría incidir en la supervisión preventiva y en el acompañamiento cotidiano de los residentes, su análisis será abordado de manera transversal en el nudo crítico relativo a la insuficiencia de la dotación y al modelo de intervención observado durante la visita de seguimiento, por cuanto constituye una manifestación de una problemática institucional de mayor alcance.

iii) Insuficiente dotación del equipo

Durante la visita se constató que la insuficiente dotación de personal constituía un nudo crítico que afectaba transversalmente el funcionamiento de la residencia. La alta rotación de trabajadores, las licencias médicas y las dificultades para cubrir los turnos generaban una sobrecarga para los educadores de trato directo, afectando la supervisión cotidiana, la continuidad de los cuidados y el desarrollo de las intervenciones con los niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, se observaron deficiencias en la mantención y limpieza de algunos espacios, atribuibles a la limitada dotación de personal auxiliar, además de una alta rotación del equipo psicosocial que dificultaba la continuidad de los procesos de intervención, especialmente aquellos orientados a la revinculación familiar. Estas condiciones incidían en la calidad de la atención y en el ejercicio de derechos como la protección, la vida en familia, el trato acorde a sus necesidades y el bienestar integral, evidenciando un incumplimiento de los estándares técnicos del modelo RDS en materia de suficiencia y estabilidad de los recursos humanos.

a) Institución recomendada: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo, disponga de los trabajadores suficientes para el cuidado e intervención de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.*
- *Asegurar que los diagnósticos y planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes se elaboren y ejecuten con base en la atención directa de los profesionales psicosociales.*

b) Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior asociada:

Implementar mecanismos que faciliten y reduzcan los plazos de reclutamiento y selección para cubrir los cargos faltantes en la planilla de trabajadores de RDS Casa Esperanza Coquimbo,

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

requeridos para para el cuidado e intervención de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias u otros significativos.

- *Asegurar que las condiciones laborales de todos los estamentos se condigan con la criticidad de sus funciones y promuevan una mayor estabilidad laboral.*
- *Promover una dinámica de relacionamiento interestamental que facilite la colaboración, las transferencias técnicas y la comunicación necesaria para un clima laboral apropiado y el desarrollo de una intervención interdisciplinaria efectiva.*
- *Asegurar que los diagnósticos y planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes se elaboren y ejecuten con base en la atención directa de los profesionales psicosociales y en la incorporación de todos los estamentos involucrados en su atención y cuidados.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se constató que tanto el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como el organismo colaborador remitieron planes de mejora e informaron la implementación de acciones iniciales destinadas a fortalecer la gestión de la residencia y la estabilidad de los equipos. No obstante, persiste como nudo crítico la alta rotación de personal, observándose que la residencia se encuentra bajo su cuarto director desde la visita anterior y que, pese a las nuevas contrataciones efectuadas, solo cuatro funcionarios registran una permanencia superior a un año. Esta inestabilidad continúa afectando la consolidación de vínculos significativos con los niños, niñas y adolescentes, así como la continuidad y consistencia de los procesos de intervención, por lo que el presente hallazgo se mantiene en seguimiento.

iv). Nudo Critico anterior N° iv) Provisión insuficiente de vestuario apropiado

Durante la visita se constató que la residencia solo adquiría directamente ropa interior y calzado para los niños, niñas y adolescentes, dependiendo de donaciones para el resto del vestuario. Esta situación dificultaba disponer de prendas suficientes, adecuadas a la talla y preferencias de cada residente, afectando su individualidad y el derecho a un trato digno. Asimismo, trabajadores señalaron que, ante la insuficiencia de vestuario, debían gestionar donaciones en sus redes personales e, incluso, adquirir prendas con recursos propios para cubrir las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

Adicionalmente, se informó que el calzado adquirido requería una supervisión permanente por parte de los educadores de trato directo debido al riesgo asociado al uso de cordones para autolesiones, evidenciando la necesidad de contar con implementos adaptados a las características y requerimientos de la población atendida.

a) **Institución recomendada: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo**

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

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de la provisión de vestuario adecuado en talla y suficiencia, asegurando que este se encuentre en buenas condiciones, idealmente nuevo y acorde a las preferencias y necesidades de seguridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos.*

b) Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo provea los requerimientos de vestuario de los niños, niñas y adolescentes atendidos y que se adecue en talla y suficiencia, asegurando que se encuentre en buenas condiciones, idealmente nuevo, y acorde a las preferencias y necesidades de seguridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron avances en la gestión y organización del vestuario de los niños, niñas y adolescentes. En particular, en la lavandería se constató un espacio ordenado y destinado al almacenamiento de la ropa, evidenciándose mejoras respecto de su resguardo y disponibilidad. No obstante, persisten aspectos relevantes por mejorar en relación con la personalización del vestuario. Durante el recorrido se observó que los clósets de los niños, niñas y adolescentes contaban con escasas mudas de ropa, sin una organización que favoreciera la identificación de prendas como propias, limitando la apropiación de sus espacios personales y el ejercicio de decisiones cotidianas tan relevantes como elegir qué vestir. En la práctica, la elección se restringía a la disponibilidad de ropa limpia existente, más que a una selección basada en preferencias personales o identidad, por lo que este aspecto continúa requiriendo acciones que promuevan el derecho a la identidad, la autonomía progresiva y un trato digno.

v). Nudo Crítico anterior N° v) Rutina y acompañamiento insuficiente

Durante la visita se observó a un número significativo de niños, niñas y adolescentes permaneciendo por largos períodos sin actividades recreativas, formativas o terapéuticas estructuradas, evidenciando espacios de inactividad. Asimismo, se constató que varios residentes solicitaban insistentemente la atención del equipo profesional mediante gritos y golpes en la puerta de acceso a la nave central, sin recibir respuesta directa.

Si bien la Dirección indicó que la situación observada respondía a una circunstancia excepcional, asociada a la ausencia temporal, los hechos evidenciaron debilidades en la capacidad del equipo para brindar acompañamiento, contención emocional y respuesta oportuna a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

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

a) Institución recomendada: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que, en la medida de las obligaciones establecidas en la adjudicación del convenio suscrito con Fundación Chilena para la Discapacidad, RDS Casa Esperanza Coquimbo disponga de una rutina de actividades y cuidados que asegure la intervención, recreación y cobertura de necesidades de cuidado de los niños, niñas y adolescentes que atiende.*

b) Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo provea de una rutina de actividades y cuidados que asegure la intervención, recreación y cobertura de necesidades de cuidado de los niños, niñas y adolescentes que atiende.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron avances en la estructuración de la rutina diaria y en la implementación de actividades recreativas, formativas y terapéuticas para los niños, niñas y adolescentes, apreciándose una mayor participación de los distintos equipos en la ejecución de estas. (Controles médicos, sala de rehabilitación y trabajo en HVD) No obstante, durante la visita aún se identificaron momentos en que algunos residentes permanecían sin actividades estructuradas y situaciones en las que la respuesta de los adultos frente a sus demandas de atención resultaba insuficiente o tardía. Si bien estos episodios fueron menos frecuentes que los observados previamente, evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo el acompañamiento cotidiano, la contención emocional y la presencia activa de los equipos, de conformidad con la Norma Técnica de Bienestar y los estándares de buen trato aplicables al cuidado residencial. Por ello, el presente hallazgo se mantiene en seguimiento.

vi). Nudo Critico anterior N° vi) Deficiente manejo de fármacos

Durante la visita se constató una importante acumulación de medicamentos de uso oral e inyectable en el área de salud de la residencia, incluyendo fármacos correspondientes a tratamientos suspendidos o modificados, sin un procedimiento claro para su devolución o eliminación. Asimismo, se advirtió la inexistencia de registros específicos sobre el descarte de medicamentos, el rechazo de su administración o las pérdidas accidentales, evidenciando debilidades en su control y trazabilidad.

Estas prácticas contravenían el Protocolo de Administración de Medicamentos vigente para el sistema residencial, el cual exige procedimientos escritos para el almacenamiento, administración y desecho de fármacos. Lo anterior generaba riesgos para la seguridad de los

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

niños, niñas y adolescentes, así como para la adecuada gestión y control de medicamentos al interior de la residencia.

a) **Institución recomendada:** Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo

Recomendación anterior asociada:

- *Desarrollar una normativa clara, procedimentada y con sistemas de control efectivos, que describa la forma en que deben proveer, almacenar, registrar, suministrar y expurgar los fármacos administrados por las residencias proteccionales a su cargo directo o por administración delegada.*

b) **Institución recomendada:** Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior:

- *Asegurar que RDS Casa Esperanza Coquimbo cuente con protocolos adecuados y suficientes para que no permanezcan en ella fármacos sin prescripción vigente y que el registro de su expurgo o pérdida cubra los requisitos de un inventario estricto.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial Sustancial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron avances significativos en la gestión del área de salud. En particular, se constató la incorporación de una profesional de enfermería responsable de la administración y control de medicamentos, así como la implementación de procedimientos que fortalecen la trazabilidad de los tratamientos y el seguimiento de la salud de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se verificó un adecuado control de las atenciones y de las indicaciones médicas, no observándose acumulación de medicamentos ni deficiencias relevantes en su almacenamiento o administración. En atención a las mejoras constatadas y a la superación de las observaciones formuladas en la visita anterior, este hallazgo se considera subsanado.

vii). Nudo Crítico anterior N° vii) Insuficiente personalización de los espacios

En línea con la buena práctica detectada en lo relativo a la personalización de los espacios con base en la voluntariedad de algunos educadores de trato directo, se detectó que la residencia no cuenta con una política propia a este respecto, tendiendo a una ambientación de tipo hospitalaria en las Casas y salas de atención, distando ello de la tendencia a promover una habitabilidad y ambiente cotidiano cercano a la vida familiar que se encuentra suspendida por el cuidado alternativo residencial.

Esto en atención a lo señalado por la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad, que define como una obligación de los Estados Parte que estos “harán todo lo posible, cuando la familia inmediata no pueda cuidar de un niño con discapacidad, por

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

proporcionar atención alternativa dentro de la familia extensa y, de no ser esto posible, dentro de la comunidad, en un entorno familiar”.

a) **Institución recomendada: Fundación Chilena Para la Discapacidad**

Recomendación anterior:

- *Incorporar en el manejo residencial de RDS Casa Esperanza Coquimbo la práctica de personalización de los espacios del inmueble, tanto en las casas que habitan los niños, niñas y adolescentes como en los patios y espacios de intervención, tales como salas de terapia y salas de atención individual y familiar, de manera tal que se tienda a una ambientación de tipo vivienda familiar y acorde a los gustos e intereses de los niños, niñas y adolescentes que atiende, más allá de las motivaciones personales de los integrantes del equipo.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento parcial,

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se observaron avances parciales en la implementación de la recomendación. En particular, se constató la habilitación de una sala de rehabilitación, financiada con recursos del Gobierno Regional, destinada principalmente a niños, niñas y adolescentes con alta dependencia y necesidades neurológicas, así como la existencia de una sala para atención individual y encuentros familiares.

No obstante, el objetivo de personalizar los espacios habitacionales no se encontraba plenamente alcanzado. Durante el recorrido se observó que las habitaciones mantenían una ambientación básica, con escaso mobiliario y mínimos elementos de apropiación personal. Los clósets permanecían prácticamente vacíos y la personalización se limitaba, en la mayoría de los casos, a afiches, recortes o adhesivos elegidos por los propios adolescentes, sin evidenciarse otros elementos propios de un entorno hogareño, tales como cortinas, cubrecamas, objetos decorativos, juguetes o accesorios personales que favorecieran el sentido de pertenencia e identidad. En consecuencia, si bien existen avances en la incorporación de espacios especializados para la intervención, persiste la necesidad de fortalecer la personalización de los ambientes de convivencia cotidiana, de manera que estos respondan a un modelo residencial con características de hogar y promuevan el bienestar, la identidad y la apropiación de los espacios por parte de los niños, niñas y adolescentes.

Viii). Nudo Crítico anterior N° viii) Insuficiencias en el sistema de registros

Durante la visita se constató que los sistemas de registro de la residencia presentaban deficiencias en su estructura y utilización, observándose un llenado heterogéneo de los libros de las casas, sin criterios comunes que permitieran asegurar la trazabilidad de los hechos relevantes ni de los procesos individuales de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, no se evidenciaron

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

mecanismos de supervisión o revisión sistemática de estos registros por parte del equipo directivo o psicosocial.

Adicionalmente, se verificó la ausencia de instrumentos destinados a registrar novedades, reclamos, sugerencias o constancias de terceros, así como de una bitácora institucional transversal que permitiera consolidar la información relevante del funcionamiento de la residencia. Estas deficiencias dificultaban la continuidad de los procesos, la rendición de cuentas y el adecuado seguimiento de la gestión residencial

- a) **Institución recomendada:** Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Dirección Regional de Coquimbo

Recomendación anterior asociada:

- *Asegurar que en la RDS Casa Esperanza Coquimbo y las casas que la componen, sistemas de registro suficientes y accesibles, del tipo Libros de Novedades y/o Bitácoras y Libros de Recomendaciones, Reclamos y Sugerencias o sus equivalentes, que den cuenta de la participación de los niños, niñas y adolescentes en la dinámica cotidiana y el funcionamiento de las casas y de la residencia, de manera tal que aporten al monitoreo, supervisión y ajuste de buenas y malas prácticas en la gestión residencial.*
- b) **Institución recomendada:** Fundación Chilena Para la Discapacidad

Recomendación anterior:

- *Implementar un sistema de registros para cada casa de la RDS Casa Esperanza Coquimbo, por medio de un Libro de Novedades y/o Bitácora o su equivalente, que favorezca la trazabilidad de eventos diarios, tales como: condiciones de recepción del turno anterior, desarrollo del propio turno y lo que resulte relevante que sea atendido por el turno siguiente. Ello, teniendo como referencia la rutina mandatada por el equipo técnico a cargo de la residencia y acorde a las necesidades de cada niño, niña y adolescente que habita en la casa que corresponda.*
- *Implementar un sistema de registros de la RDS Casa Esperanza Coquimbo, por medio de un Libro de Novedades y/o Bitácora o su equivalente, que favorezca la trazabilidad de eventos diarios y el control detallado y continuo del funcionamiento residencial, ya sea para el control de cada tarea o a modo de constancia del funcionamiento integrado del proyecto.*
- *Implementar un sistema de registros de la RDS Casa Esperanza Coquimbo cuya función sea el registro de constancias, felicitaciones, reclamos y sugerencias, ya sea que estas provengan del propio equipo o externos a la residencia.*

Estado de cumplimiento: - Cumplimiento sustancial

Decisión de seguimiento: En comparación con la visita anterior, se constató que la residencia incorporó los instrumentos de registro recomendados, incluyendo bitácoras y mecanismos

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

destinados a fortalecer la trazabilidad de la gestión residencial y de los procesos de intervención. No obstante, durante la revisión de dichos registros se observó un cumplimiento insuficiente en su utilización, con registros incompletos, heterogéneos y de escasa sistematicidad, lo que limitaba su utilidad para el seguimiento de los niños, niñas y adolescentes y para la gestión institucional. Esta situación fue consistente con la alta rotación de personal observada y con las dificultades de coordinación entre los equipos técnicos, factores que incidían en la continuidad y calidad de los registros. En consecuencia, si bien se evidencian avances en la disponibilidad de los instrumentos, persiste la necesidad de fortalecer su uso efectivo y supervisión permanente.

8. HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN LA VISITA DE SEGUIMIENTO

En este apartado se exponen los hallazgos identificados durante la visita de seguimiento que no corresponden al seguimiento directo de recomendaciones anteriores. Para estos efectos, se distinguen las fortalezas y buenas prácticas observadas, por una parte, y los nuevos nudos críticos que requieren recomendaciones o solicitudes específicas, por otra.

A) 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 del equipo de trato directo con los niños, niñas y adolescentes

Durante la visita se observó que parte importante de los educadores y educadoras de trato directo mantenían relaciones cercanas y significativas con los niños, niñas y adolescentes residentes, evidenciándose un trato respetuoso, afectuoso y orientado a responder a sus necesidades cotidianas. En las distintas casas fue posible apreciar interacciones espontáneas caracterizadas por el conocimiento individual de los residentes, sus preferencias, rutinas y formas de comunicación, aspecto especialmente relevante considerando que la población atendida presenta discapacidad intelectual y altos niveles de dependencia para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

Esta fortaleza también fue reconocida por los propios residentes. En la entrevista realizada a un adolescente, éste manifestó mantener un vínculo especialmente significativo con una de las educadoras, señalando: "Yo quiero mucho a mi PES, no quiero que se vaya nunca" y agregando que compartían actividades como bailar, escuchar música y realizar juegos preparados especialmente para él. Este relato da cuenta del valor que adquieren los vínculos estables y personalizados dentro de un contexto de institucionalización prolongada.

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

En este tipo de residencias, donde gran parte de los niños, niñas y adolescentes ha experimentado múltiples vulneraciones de derechos y requiere apoyos permanentes para su desarrollo, la construcción de relaciones de confianza con los adultos responsables del cuidado constituye un elemento protector fundamental. La evidencia internacional reconoce que la calidad del vínculo entre los residentes y sus cuidadores favorece la regulación emocional, el bienestar subjetivo, la sensación de seguridad y la calidad de vida, transformando el cuidado cotidiano en una oportunidad permanente de intervención.

Si bien esta fortaleza no reemplaza la necesidad de fortalecer aspectos estructurales de la gestión y de la intervención especializada, constituye un recurso institucional relevante sobre el cual resulta posible potenciar procesos de mejora, especialmente mediante el fortalecimiento técnico, la estabilidad de los equipos y el acompañamiento permanente a los educadores de trato directo.

ii. Infraestructura especializada y ubicación estratégica para la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad

La residencia funciona en un inmueble de propiedad fiscal, originalmente diseñado para la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, cuyas características arquitectónicas favorecen la accesibilidad universal y el desarrollo de cuidados especializados. El establecimiento cuenta con amplios espacios interiores y exteriores, circulaciones adaptadas, habitaciones de dimensiones adecuadas y dependencias que facilitan la movilidad de personas con alta dependencia, constituyendo una fortaleza para el desarrollo de la modalidad residencial.

Asimismo, destaca su ubicación estratégica, próxima al Instituto Teletón de Coquimbo y a otros establecimientos de salud, lo que facilita el traslado oportuno de niños, niñas y adolescentes que requieren controles médicos, procesos de rehabilitación y prestaciones especializadas, disminuyendo los tiempos de desplazamiento y las dificultades asociadas al transporte de residentes con movilidad reducida o alta dependencia.

Si bien durante la visita se observaron brechas relevantes en la mantención y conservación del inmueble, estas no desvirtúan el valor de la infraestructura originalmente diseñada para este tipo de población, representando una oportunidad para fortalecer la calidad del cuidado mediante una adecuada inversión en mantención preventiva y recuperación de sus estándares originales.

iii.-Disponibilidad de infraestructura especializada para procesos de rehabilitación

La residencia cuenta con una sala especialmente habilitada para procesos de rehabilitación, equipada con implementos e insumos destinados al desarrollo de intervenciones kinésicas y otras terapias de apoyo para niños, niñas y adolescentes con discapacidad y alta dependencia. Este espacio constituye una fortaleza para la modalidad residencial, al disponer de condiciones

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

físicas que favorecen la continuidad de los procesos de rehabilitación y el desarrollo de intervenciones especializadas al interior del establecimiento.

Cabe señalar que la habilitación y equipamiento de esta sala fue posible gracias a recursos provenientes del Gobierno Regional de Coquimbo (GORE), gestionados por la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, evidenciando una adecuada articulación interinstitucional para fortalecer la oferta de apoyos especializados destinada a esta población.

Si bien la disponibilidad de esta infraestructura representa un avance significativo, constituye también una oportunidad para continuar potenciando su utilización sistemática dentro de los planes de intervención individuales, favoreciendo procesos de rehabilitación integrales y centrados en las necesidades de cada niño, niña y adolescentes.

B) NUEVOS NUDOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

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

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

Los plazos sugeridos serán los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal (contado desde remitido el informe)
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 3 meses
Largo Plazo	Dentro de 6 meses

Cabe destacar, respecto de las recomendaciones dirigidas se insta al **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y a su Dirección regional de Coquimbo**, a realizar las acciones necesarias para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo con sus facultades el carácter grave que tiene la actual ejecución de la Residencia, su realidad actual y las responsabilidades y atribuciones que le corresponden.

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

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

i) **Modelo de gestión reactivo e insuficiente capacidad de respuesta institucional frente a necesidades críticas.**

Los antecedentes levantados durante la visita de seguimiento permiten advertir que diversas dificultades observadas no corresponden a hechos aislados, sino que reflejan un patrón de gestión caracterizado por respuestas tardías frente a problemas conocidos y persistentes. En términos generales, se observa una lógica institucional predominantemente reactiva, donde las acciones correctivas se implementan una vez que las dificultades afectan directamente la vida cotidiana de los niños, niñas y adolescentes, en lugar de anticiparse mediante procesos sistemáticos de mantención, seguimiento y mejora continua.

Esta situación fue posible constatar en distintos ámbitos del funcionamiento residencial. En materia de infraestructura, problemas asociados al sistema de calefacción habían sido identificados desde el año 2024, sin que al momento de la visita —realizada en junio de 2026, iniciado el período invernal— existieran soluciones efectivas para garantizar condiciones adecuadas de confort térmico. Los propios adolescentes manifestaron pasar frío y la residencia continuaba sin disponer de sistemas alternativos suficientes de calefacción, manteniéndose una situación conocida por un período prolongado.

De igual manera, durante la entrevista un adolescente manifestó su malestar por no disponer de clóset en su habitación. Según lo informado por el equipo, el mobiliario había sido destruido por un residente anterior y, en lugar de ser reparado o reemplazado oportunamente, simplemente fue retirado, permaneciendo la habitación sin este equipamiento durante un tiempo prolongado. Este tipo de situaciones evidencia una respuesta institucional pasiva frente a necesidades básicas de habitabilidad, trasladando las consecuencias de hechos ocurridos con residentes anteriores a quienes actualmente habitan el espacio.

En términos generales, fue posible apreciar un deterioro progresivo de la infraestructura, del equipamiento y de las condiciones materiales de la residencia, sin observar mejoras sustantivas que permitieran recuperar los estándares para los cuales el establecimiento fue originalmente diseñado. Lo anterior genera un proceso paulatino de precarización de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes, quienes terminan adaptándose a espacios deteriorados, deficiencias de equipamiento y respuestas institucionales que no siempre resultan oportunas.

Asimismo, este hallazgo debe analizarse considerando los antecedentes institucionales del organismo colaborador.

Durante el año 2026, la Fundación Chilena para la Discapacidad fue objeto de un procedimiento sancionatorio por parte del Servicio de Protección Especializada que culminó con el cierre de las residencias Casa Esperanza I y Casa Esperanza II, ubicadas en la Región Metropolitana, disponiéndose además la imposibilidad de ejecutar programas de cuidado alternativo en dicha región por un período de dos años. Si bien dicho procedimiento corresponde a establecimientos distintos de la residencia visitada, constituye un antecedente relevante que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión, gestión de calidad y control institucional

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

del organismo colaborador, particularmente cuando en distintos proyectos administrados por la fundación se observan dificultades relacionadas con la implementación oportuna de mejoras y el aseguramiento de estándares de cuidado.

Desde la perspectiva de la protección integral, esta forma de gestión resulta especialmente preocupante, pues instala una lógica donde las necesidades permanecen sin resolver hasta transformarse en problemas críticos, debilitando el carácter protector que debe orientar los dispositivos de cuidado alternativo. En consecuencia, la insuficiente capacidad de anticipación y respuesta observada no solo impacta la calidad de la intervención, sino también el ejercicio efectivo de derechos tan básicos como vivir en condiciones dignas, seguras y adecuadas a las necesidades derivadas de la discapacidad y la alta dependencia.

Cabe señalar que, si bien el informe final de la visita realizada en octubre de 2024 fue remitido durante el primer trimestre de 2025, la Defensoría de la Niñez no recibió información espontánea por parte del Servicio de Protección Especializada respecto de los avances alcanzados en la implementación de las recomendaciones formuladas. En razón de ello, en marzo de 2026 esta institución solicitó formalmente cuenta sobre las acciones desarrolladas, oportunidad en la que la Dirección Regional remitió el Oficio N° 139/2026, de fecha 6 de marzo de 2026.

Del análisis de dicho oficio fue posible constatar que, transcurrido más de un año desde la visita, la mayoría de las medidas informadas permanecían aún "en desarrollo", sin evidenciar avances sustantivos que permitieran revertir las principales deficiencias advertidas. Lo anterior da cuenta de que las acciones de acompañamiento técnico y supervisión desarrolladas por el Servicio de Protección Especializada no han resultado suficientes para generar mejoras significativas en la gestión del organismo colaborador, persistiendo condiciones precarias de funcionamiento que continúan impactando el cuidado, la protección y el ejercicio efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes residentes.

Lo anterior resulta incompatible con el deber de los organismos colaboradores de garantizar estándares permanentes de calidad en el cuidado alternativo, conforme a la Ley N° 21.302, la Ley N° 21.430, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños.

Es precisamente, en este punto que la Convención² 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 Garantías³.

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

² Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 27.

³ 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

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.

A su vez, de acuerdo con las Orientaciones Técnicas⁴ 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.

ii.- Insuficiente capacidad institucional del organismo colaborador para la ejecución de un programa de cuidado alternativo residencial especializado

Los antecedentes levantados durante la visita permiten advertir debilidades relevantes en la capacidad institucional del organismo colaborador para ejecutar un programa de cuidado alternativo residencial destinado a niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y alta dependencia, particularmente en ámbitos vinculados a la organización de la vida residencial, la gestión de situaciones críticas y el desarrollo de intervenciones especializadas orientadas a la restitución de derechos.

Durante el proceso de observación se constató la ausencia de rutinas estructuradas y diferenciadas de acuerdo con las necesidades individuales de los residentes, limitadas oportunidades para el desarrollo de habilidades para la vida diaria, escasa personalización de los espacios y la inexistencia de criterios técnicos claramente definidos para la distribución de habitaciones y la convivencia residencial. Del mismo modo, se observaron limitaciones en el diseño e implementación de estrategias destinadas a fortalecer la vinculación familiar, la inclusión comunitaria y la preparación para la vida adulta de aquellos residentes con mayores niveles de autonomía.

Asimismo, las condiciones de funcionamiento observadas favorecen la permanencia de factores de riesgo para la ocurrencia de nuevas vulneraciones de derechos. La amplitud del inmueble, la insuficiente supervisión en determinados horarios, la escasa iluminación de algunos espacios

⁴ 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

exteriores y las limitaciones en la dotación y especialización de los equipos dificultan el desarrollo de una intervención preventiva, favoreciendo un modelo de funcionamiento centrado en la administración de crisis más que en la anticipación y gestión de riesgos.

En este contexto, la residencia evidencia dificultades para generar procesos sostenidos de estabilización de la convivencia residencial y de reparación de las trayectorias de vulneración de los niños, niñas y adolescentes atendidos. Ello resulta especialmente relevante considerando que el cuidado alternativo no debe limitarse a satisfacer necesidades básicas de protección, sino que constituye una medida de restitución de derechos destinada a ofrecer experiencias reparadoras, promover el desarrollo integral y favorecer la inclusión social de quienes han sido separados de su medio familiar.

Lo anterior resulta incompatible con el modelo de protección integral establecido en la Ley N° 21.430, que reconoce el derecho de todo niño, niña y adolescente a recibir cuidados especiales y adecuados a sus necesidades; con la Ley N° 21.302, que dispone que las prestaciones de protección especializada deben desarrollarse conforme a estándares de calidad, especialización y mejora continua; con la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente sus artículos 3, 20, 23 y 39; con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, especialmente sus artículos 7, 19 y 26; y con las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, las cuales establecen que las modalidades residenciales deben proporcionar entornos protectores, intervenciones individualizadas, personal suficientemente capacitado y condiciones que promuevan el desarrollo, la autonomía y la participación de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

iii.- Fragmentación del equipo de intervención y debilitamiento del acompañamiento técnico

Durante la visita fue posible identificar un modelo de intervención tensionado por la alta complejidad de la población atendida, la inestabilidad de los equipos de conducción y la limitada articulación entre los distintos estamentos de la residencia. En términos generales, se observa que la respuesta institucional se concentra en la gestión de las contingencias y de las crisis conductuales, restringiendo las posibilidades de desarrollar procesos sistemáticos de intervención orientados a la calidad de vida, la autonomía, la inclusión social y el fortalecimiento de capacidades de los niños, niñas y adolescentes.

Los educadores de trato directo manifestaron una percepción transversal de escaso acompañamiento técnico frente a situaciones de alta complejidad, señalando que, en múltiples oportunidades, son ellos quienes enfrentan directamente episodios de agresión, desregulación conductual y crisis, sin una intervención oportuna de los profesionales especializados. Esta situación ha favorecido una vivencia de desgaste, desprotección y distanciamiento respecto del equipo técnico, instalándose la percepción de que las decisiones y responsabilidades asociadas a la intervención recaen desproporcionadamente sobre quienes desarrollan el cuidado cotidiano.

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

Por su parte, el equipo profesional indicó que la elevada carga administrativa, los requerimientos permanentes derivados de la contingencia y las exigencias propias del funcionamiento de la residencia limitan significativamente el tiempo disponible para el acompañamiento técnico de los educadores y el desarrollo de intervenciones interdisciplinarias más sistemáticas. En consecuencia, gran parte de la labor profesional se orienta a responder urgencias operativas, en desmedro de procesos de supervisión, planificación y apoyo clínico al equipo de trato directo.

A lo anterior se suma la inestabilidad en la conducción del establecimiento. De acuerdo con los antecedentes recabados, la residencia ha tenido cuatro directores en un breve período, observándose además conflictos internos entre la dirección saliente y parte del equipo técnico, licencias médicas y relatos de maltrato laboral expuestos por la directora subrogante durante la entrevista. Según lo informado, la salida del último director se produjo en el contexto de la NO activación de la Resolución Exenta N.º 1501 del Servicio de Protección Especializada. Esta sucesión de cambios ha dificultado la consolidación de una línea técnica estable, afectando la continuidad de los procesos de intervención, la cohesión de los equipos y la instalación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua

v.- Deterioro progresivo de las condiciones de habitabilidad e insuficiente gestión preventiva de la infraestructura

Durante la visita de seguimiento se constató un deterioro progresivo de las condiciones materiales de la residencia, incompatible con los estándares exigibles para una modalidad destinada al cuidado de niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y alta dependencia. Resulta especialmente preocupante que un inmueble de propiedad fiscal, concebido originalmente bajo criterios de accesibilidad universal y altos estándares de diseño para esta población, presente actualmente sistemas de climatización fuera de funcionamiento por un período prolongado (más de dos años), habitaciones y espacios comunes con bajas temperaturas, deterioro visible de muros, revestimientos y terminaciones, así como la ausencia de un programa sistemático de mantención preventiva y correctiva. Estas condiciones fueron corroboradas por los propios residentes, quienes manifestaron pasar frío durante el invierno y disponer de escasas alternativas de calefacción.

Los hallazgos permiten advertir una gestión institucional predominantemente reactiva, donde las respuestas se producen una vez que las deficiencias impactan directamente en la vida cotidiana de los niños, niñas y adolescentes, en lugar de anticiparse mediante procesos permanentes de conservación y mejora del inmueble. **Ello ha favorecido un proceso gradual de precarización de las condiciones de habitabilidad y del equipamiento residencial, normalizando estándares materiales inferiores para una población que, debido a su condición de discapacidad y alta dependencia, requiere entornos especialmente seguros, accesibles y confort.**

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

Esto se traduce en la presencia de una cultura de la “conformación o adaptación” lo que adquiere una especial gravedad al tratarse de niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual, trastornos de la comunicación y altos niveles de dependencia, quienes precisamente presentan mayores dificultades para expresar verbalmente su disconformidad, denunciar las condiciones en que viven o exigir mejoras en el ejercicio de sus derechos. En muchos casos, el malestar asociado a estas condiciones se manifiesta mediante conductas de desregulación, agitación psicomotora o destrucción de objetos, respuestas que pueden ser interpretadas únicamente desde la perspectiva conductual sin atender a los factores ambientales que las originan o exacerban. En este contexto, mantener estándares materiales inferiores para una población que enfrenta mayores barreras para hacer oír su voz constituye una situación particularmente preocupante desde el principio de igualdad y no discriminación, reforzando la obligación del Estado y de los organismos responsables de adoptar medidas reforzadas de protección y realizar ajustes que garanticen condiciones de vida acordes con sus necesidades y dignidad.

Esta situación resulta incompatible con el deber reforzado de protección que impone la Ley N° 21.302 a los organismos colaboradores acreditados, con el derecho de niños, niñas y adolescentes a un nivel de vida adecuado para su desarrollo integral reconocido en los artículos 3, 20 y 27 de la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley N° 21.430, así como con los artículos 19 y 28 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que garantizan condiciones de vida dignas y apoyos adecuados. Del mismo modo, incumple las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, las cuales establecen que las modalidades residenciales deben mantener instalaciones seguras, accesibles y apropiadas para responder a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado alternativo, mediante mecanismos permanentes de mantención y aseguramiento de la calidad.

v.- Ausencia de una trayectoria de egreso y de apoyos para la vida en comunidad de jóvenes con discapacidad

Durante la visita de seguimiento se constató que un número significativo de residentes se aproxima o ha superado la mayoría de edad sin contar con alternativas especializadas que permitan la continuidad de apoyos fuera del sistema residencial. La inexistencia de una oferta sociosanitaria y residencial para personas con discapacidad intelectual y alta dependencia ha transformado la institucionalización en una respuesta permanente, prolongando la permanencia de los jóvenes durante gran parte de su ciclo vital y restringiendo sus posibilidades de desarrollar un proyecto de vida autónomo e integrado a la comunidad.

Esta situación no solo evidencia una brecha estructural de la red de protección, sino que también repercute en el modelo de intervención desarrollado por la residencia. La incertidumbre respecto de las alternativas de egreso limita la planificación de procesos graduales de transición a la vida adulta, reduciendo las oportunidades para fortalecer habilidades instrumentales, promover mayores niveles de autonomía, favorecer la autodeterminación y ampliar los espacios de

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

participación e inclusión social de los residentes. En consecuencia, la intervención tiende a centrarse en el cuidado cotidiano y la contención de necesidades inmediatas, más que en la preparación para una vida adulta con los apoyos requeridos.

La permanencia prolongada en dispositivos residenciales debe constituir una medida excepcional y responder permanentemente al interés superior y al proyecto de vida de cada niño, niña y adolescente. Sin embargo, en el caso observado, la institucionalización prolongada aparece determinada principalmente por la ausencia de respuestas del sistema de protección y de discapacidad, trasladando a la residencia la responsabilidad de suplir una oferta pública inexistente.

Lo anterior resulta incompatible con la Ley N° 21.430, que reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes al desarrollo integral, a la vida familiar y comunitaria y a la preparación para una vida independiente; con la Ley N° 21.302, que establece que la protección especializada debe orientarse a la restitución de derechos y a la construcción de trayectorias de egreso; con los artículos 19, 23 y 26 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que consagran el derecho a vivir de forma independiente, ser incluido en la comunidad y acceder a servicios de habilitación y rehabilitación; con los artículos 20, 23 y 39 de la Convención sobre los Derechos del Niño; y con las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños (Directrices 49, 131 y 132), las cuales establecen que el acogimiento residencial debe ser temporal y que los Estados deben preparar de manera planificada y progresiva la transición hacia la vida adulta, asegurando los apoyos necesarios para la inclusión social y comunitaria.

v.- Riesgo de estandarización de decisiones sobre salud sexual y reproductiva sin suficiente resguardo de la autonomía progresiva

Durante la visita se levantaron antecedentes que dan cuenta de una práctica generalizada de utilización de implantes anticonceptivos subdérmicos (Implanon) en adolescentes residentes, administrados por la red pública de salud. Si bien el acceso a métodos anticonceptivos de larga duración constituye una prestación legítima del sistema sanitario y una herramienta relevante para garantizar el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, preocupa que su implementación pueda responder a una práctica ampliamente extendida respecto de adolescentes institucionalizadas, sin que resulte posible verificar que cada decisión haya sido precedida por un proceso individualizado de evaluación clínica, acompañamiento integral y consentimiento libre e informado.

La institucionalización coloca a las adolescentes en una posición de especial vulnerabilidad frente a las decisiones sobre su propio cuerpo, por lo que cualquier intervención en materia de salud sexual y reproductiva exige un estándar reforzado de garantías. En este contexto, preocupa el riesgo de que la indicación del método anticonceptivo se transforme en una respuesta institucional orientada principalmente a prevenir embarazos durante la permanencia en la residencia, más que en una decisión construida desde las necesidades, preferencias y proyecto de vida de cada adolescente.

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

Desde una perspectiva de salud, la indicación de un implante subdérmico requiere una evaluación médica individual, seguimiento periódico, información sobre beneficios, riesgos y posibles efectos adversos —como alteraciones del patrón menstrual, cambios de ánimo, cefaleas, variaciones de peso u otros efectos secundarios—, además de la posibilidad permanente de solicitar su retiro cuando así lo decida la adolescente o exista una indicación clínica. La utilización de este método como práctica estandarizada podría desvirtuar los principios de consentimiento informado y de atención centrada en la persona que orientan las prestaciones sanitarias.

La situación descrita podría resultar incompatible con el principio de autonomía progresiva reconocido por la Ley N° 21.430; con el derecho de niños, niñas y adolescentes a ser oídos y participar en las decisiones que les afectan establecido en los artículos 12 y 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño; con los principios de consentimiento informado y respeto por la dignidad de las personas contenidos en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); y con las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño y del Comité CEDAW, que han señalado que el acceso a la anticoncepción debe fundarse siempre en decisiones libres, informadas, voluntarias y exentas de cualquier forma de coerción o discriminación, especialmente respecto de adolescentes bajo cuidado del Estado.

9. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se formulan a partir de los hallazgos constatados durante la visita y tienen por objeto contribuir a la superación de los nudos críticos identificados, fortaleciendo las condiciones de cuidado, protección y ejercicio de derechos de los niños y niñas residentes, conforme a las competencias de los organismos involucrados.

ADMINISTRACIÓN PROVISIONAL

- 1. Solicitar en el corto plazo la Administración Provisional de la Residencia Casa Esperanza Coquimbo por parte de la Dirección regional de Coquimbo del Servicio de Protección Especializada.**

Considerando los graves hallazgos constatados por la Defensoría de la Niñez durante la visita planificada efectuada el 23 de octubre de 2024 y la posterior visita de seguimiento de carácter reactivo realizada los días 3 y 4 de junio de 2026, relativos a las condiciones de protección, habitabilidad, seguridad, intervención técnica y funcionamiento general de la Residencia Casa Esperanza Coquimbo, así como la persistencia de dichas situaciones pese a las medidas de acompañamiento implementadas por el Servicio de Protección Especializada, esta Defensoría estima que concurren antecedentes suficientes para solicitar la adopción de una medida excepcional destinada a garantizar de manera inmediata la protección de los niños, niñas y adolescentes residentes.

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

En efecto, los antecedentes recopilados durante ambos procesos de supervisión evidencian que las acciones de mejora comprometidas por el organismo colaborador y el acompañamiento técnico desarrollado por la Dirección Regional del Servicio no han logrado revertir las deficiencias estructurales detectadas. Por el contrario, la visita de seguimiento permitió constatar la permanencia de brechas relevantes que continúan afectando las condiciones de vida, cuidado e intervención de los niños, niñas y adolescentes, comprometiendo el cumplimiento de los estándares mínimos exigidos para una modalidad residencial destinada a personas con discapacidad severa y alta dependencia.

En este contexto, y considerando el deber reforzado de protección que corresponde al Estado respecto de niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, la Defensoría de la Niñez solicita al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que, en ejercicio de sus atribuciones legales, proponga al Consejo de Expertos la designación de un Administrador Provisional para la Residencia Casa Esperanza Coquimbo, por configurarse un caso de grave afectación de derechos que requiere una intervención inmediata destinada a resguardar la vida, integridad, bienestar y continuidad de los cuidados de los residentes.

Fundamentos jurídicos

La Ley N° 21.302 establece que el Servicio Nacional de Protección Especializada tiene por objeto garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, comprendiendo el diagnóstico especializado, la restitución de derechos, la reparación del daño y la prevención de nuevas vulneraciones.

En particular, el artículo 2 dispone que el Servicio debe garantizar el pleno respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de especial protección, actuando conforme a la Constitución, la Convención sobre los Derechos del Niño, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile y la legislación nacional, desarrollando sus funciones bajo un enfoque de derechos, protección integral y coordinación intersectorial.

Asimismo, el artículo 39 establece que la supervisión y fiscalización de los programas de protección especializada tiene como finalidad principal resguardar el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, verificar el respeto de sus derechos y asegurar la calidad y mejora continua de los programas, debiendo fiscalizar especialmente que quienes se encuentran en cuidado alternativo reciban cuidados adecuados y que los organismos colaboradores cumplan los estándares técnicos y de calidad establecidos por la normativa vigente.

Por su parte, el artículo 41 contempla un régimen progresivo de sanciones frente a incumplimientos por parte de los organismos colaboradores acreditados, incluyendo la

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

amonestación, multa, término anticipado del convenio, inhabilitación temporal y pérdida de la acreditación.

Procedencia de la administración provisional

El artículo 9, letras h) e i), de la Ley N° 21.302 atribuye al Consejo de Expertos la facultad de aprobar o rechazar las propuestas de administración provisional formuladas por el Director Regional del Servicio.

A su vez, el artículo 49 establece las hipótesis que habilitan la adopción de esta medida excepcional.

En opinión de esta Defensoría, los antecedentes recopilados permiten sostener que concurren, al menos, las causales contempladas en las letras a), b) y c) del citado artículo, particularmente:

- La existencia de afectaciones a la integridad física y psíquica de niños, niñas y adolescentes derivadas de acciones u omisiones imputables a la gestión del organismo colaborador;
- el incumplimiento de obligaciones esenciales del convenio que comprometen el adecuado funcionamiento de la residencia y la continuidad de una atención especializada conforme a los estándares legales; y la ocurrencia de hechos graves que evidencian la insuficiencia de las medidas adoptadas para prevenir nuevas vulneraciones y proteger efectivamente a los residentes.
- La reiteración de observaciones en dos procesos, la persistencia de deficiencias estructurales pese al acompañamiento técnico del Servicio, la especial condición de vulnerabilidad de la población atendida y la gravedad de los hechos conocidos permiten concluir que las medidas ordinarias de supervisión y asistencia técnica han resultado insuficientes para revertir los riesgos existentes.

En consecuencia, atendida la naturaleza y gravedad de las afectaciones constatadas, esta Defensoría estima que corresponde al Servicio ejercer las facultades conferidas por los artículos 49, 50 y 51 de la Ley N° 21.302, promoviendo ante el Consejo de Expertos la designación de un Administrador Provisional dentro del plazo legal más breve, con el objeto de restablecer las condiciones mínimas de protección y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen bajo el cuidado del Estado.

ADMINISTRACIÓN DIRECTA

2. Implementar a largo plazo una Residencia de Administración Directa para la modalidad de discapacidad severa y alta dependencia en la Región de Coquimbo

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

La trayectoria de la Residencia Casa Esperanza Coquimbo evidencia que las dificultades observadas no constituyen hechos aislados ni responden exclusivamente a la gestión del actual organismo colaborador, sino que reflejan problemas estructurales que se han mantenido en el tiempo, pese a los distintos procesos de acompañamiento técnico, supervisión y cambios de administración implementados por el Servicio de Protección Especializada.

Desde la construcción de la actual residencia —financiada con recursos del Gobierno Regional para dotar a la región de un dispositivo especializado de alto estándar— el establecimiento ha experimentado diversos procesos de administración, incluyendo un período de administración provisional durante el año 2023 y un nuevo proceso licitatorio que culminó con la adjudicación del proyecto a la Fundación Chilena para la Discapacidad. Posteriormente, la Defensoría de la Niñez efectuó una visita durante el año 2024, formulando recomendaciones cuyo cumplimiento fue monitoreado mediante reuniones técnicas, planes de mejora, acompañamiento de la Dirección Regional del Servicio y la conformación de una mesa intersectorial convocada por la SEREMI de Desarrollo Social y Familia.

No obstante, estos esfuerzos, la visita de seguimiento permitió constatar la persistencia de brechas relevantes en materias esenciales para el funcionamiento de un dispositivo residencial especializado, tales como la gestión institucional, la mantención de la infraestructura, la estabilidad de los equipos, la intervención especializada y las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, durante este período el organismo colaborador fue objeto de un procedimiento sancionatorio que culminó con el cierre de dos residencias de discapacidad en la Región Metropolitana y con la prohibición temporal de ejecutar programas residenciales en dicha región, circunstancia que, sin constituir por sí sola un antecedente determinante respecto de la residencia de Coquimbo, obliga a revisar críticamente la capacidad del modelo delegado para garantizar estándares permanentes de calidad en una modalidad de tan alta complejidad.

La población atendida por esta residencia presenta necesidades de apoyo permanente, alta dependencia y trayectorias de institucionalización prolongadas. Estas características exigen continuidad en los equipos, alta especialización técnica, estabilidad institucional y capacidad de respuesta inmediata frente a requerimientos clínicos, sociales y de protección. En este contexto, la rotación de ejecutores, los procesos licitatorios y las dificultades propias de la administración delegada pueden afectar la continuidad de los procesos de intervención y la garantía efectiva de derechos.

Por ello, **se recomienda al Servicio Nacional de Protección Especializada evaluar la creación de una Residencia de Administración Directa para esta modalidad, permitiendo que el propio Estado asuma la conducción técnica y administrativa del dispositivo.** Ello favorecería la consolidación de equipos especializados, la continuidad de los procesos de intervención, una mayor estabilidad institucional y una gestión orientada al mejoramiento permanente de la

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

calidad del cuidado, acorde con la especial posición de garante que el Estado mantiene respecto de niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar.

Esta recomendación se sustenta en los principios de interés superior del niño, protección reforzada, continuidad de cuidados y no discriminación establecidos en los artículos 3, 20 y 23 de la Convención sobre los Derechos del Niño; los artículos 7, 19 y 26 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños; la Ley N° 21.430, que reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes a recibir protección especializada con los apoyos que requieran; y la Ley N° 21.302, que asigna al Servicio de Protección Especializada la responsabilidad de asegurar prestaciones continuas, oportunas, especializadas y de calidad.

La experiencia acumulada en la Región de Coquimbo demuestra que la protección de niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa requiere un nivel de estabilidad institucional y especialización que trasciende la lógica de la ejecución programática, constituyendo una función que, por su complejidad y trascendencia, amerita ser evaluada para su desarrollo bajo administración directa del Estado.

10. 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.

11. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

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

ACM

Fecha de elaboración del informe: julio, 2026