

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

INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia para Madres Adolescentes RMA San Francisco
Fecha de la visita:	28 y 29 de abril de 2026

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA.....	2
2.	INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	3
3.	ANTECEDENTES	3
4.	TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	5
5.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	5
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA	5
7.	DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN	6
8.	NIÑEZ Y PARTICIPACIÓN	8
9.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	9
10.	NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES ...	11
11.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	23
12.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	23

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

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL DE LA VISITA

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, “Defensoría de la Niñez”) es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes – siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran privados de libertad, en sus distintas formas¹ – 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)², 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

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4.2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

² “Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

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

recomendaciones dirigidas a los órganos competentes. En caso de detectarse hechos que revistan carácter de delito, corresponde además realizar las denuncias respectivas.

En este marco, el presente Informe Final da cuenta de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la RMA San Francisco, ubicada en la ciudad Molina, región del Maule en el mes de abril de 2026, en el contexto del Mecanismo de Monitoreo. Este informe sistematiza las fortalezas observadas, las eventuales vulneraciones de derechos detectadas, y los nudos críticos identificados. Además, en razón de estos últimos, se presentan las respectivas acciones desplegadas para su abordaje, incluyendo recomendaciones a los órganos correspondientes, para su mejora.

2. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección para Madres adolescentes
Nombre del proyecto:	RMA San Francisco
Nombre de la institución a cargo:	Fundación Centro Regional de Asistencia Técnica (CRATE)
Tipo de administración:	Administración delegada
Población destinataria:	Adolescentes en situación de grave vulneración de derechos, embarazadas o madres menores de 18 años de edad
Director(a):	Angelica Castillo Parra

3. ANTECEDENTES

El presente informe corresponde a la primera visita realizada a la Residencia para Madres Adolescentes RMA San Francisco, ubicada en la ciudad de Molina Región del Maule, por parte de la Defensoría de la Niñez, ejecutada de manera presencial los días 28 y 29 de abril de 2026, planificada dentro del plan anual de visitas, de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad.

Previo a la realización de esta visita, se tuvo a la vista antecedentes respecto del establecimiento emanado principalmente de la vista del Poder judicial, la que en su informe que incorpora lo siguiente:

- **Salud**, se reporta alta prevalencia de trastornos de salud mental (depresión severa, ansiedad, estrés, trastornos vinculares) y algunas condiciones crónicas respiratorias, lo que puede elevar la demanda de atención especializada. La ausencia de psicóloga puede debilitar la respuesta institucional frente a la demanda existente en salud mental, pudiendo impactar en la continuidad y calidad de los tratamientos.

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

- **Dotación y equipos:** se destaca la estabilidad de duplas y conocimiento de casos, pero se identifica que se debería reincorporar la psicóloga, para efectos de estar preparados.

Si bien según el informe del Poder Judicial, la Residencia se adecua a los estándares, se tuvo en consideración algunos ámbitos susceptibles de fortalecimiento. Entre ellos, se releva la necesidad de formalizar protocolos asociados al régimen de visitas, particularmente respecto de familiares, curadores ad litem y otros intervinientes relevantes. Asimismo, se advierte que, en un contexto de disminución de la ocupación de plazas, se había prescindido de una profesional psicóloga, sugiriéndose evaluar su reincorporación en atención a las necesidades de apoyo especializado de la población atendida.

A partir de dichos antecedentes, la presente visita consideró de especial interés profundizar en algunos ámbitos previamente observados, entre ellos: las condiciones de confidencialidad y resguardo de derechos durante las visitas familiares y entrevistas profesionales; la capacidad institucional para responder a las necesidades de salud mental de las adolescentes; la implementación efectiva de estrategias de estimulación temprana y fortalecimiento del vínculo diádico madre-hijo; la existencia de mecanismos sistemáticos de participación de las adolescentes en aspectos relevantes de la vida residencial; y las condiciones bajo las cuales se garantiza el acceso y ejercicio de la representación judicial de las residentes.

Estos elementos fueron considerados como focos de observación específicos, con el objeto de complementar y actualizar la información disponible respecto del funcionamiento del establecimiento.

En este contexto, y conforme a la planificación anual del Área de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes bajo el Cuidado del Estado, se efectuó una visita planificada al establecimiento, desarrollándose las distintas etapas contempladas en la metodología institucional. Para ello, se realizaron entrevistas a adolescentes y funcionarios/as, aplicación de cuestionarios e instrumentos de levantamiento de información, observación de la rutina diaria y revisión de antecedentes relativos al funcionamiento de la residencia, con el propósito de evaluar las condiciones de vida, cuidado y ejercicio de derechos de las adolescentes y sus hijos e hijas residentes.

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

4. TIPO DE VISITA EJECUTADA

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

Tipo de visita		
Oportunidad	Origen	Medio
☒ _X_ Primera Visita	☒ _X_ Planificada	☒ _x_ Presencial
☐ _Visita de Seguimiento	☐ _Reactiva	☐ _Remota

5. 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:	Maria Jesús Maturana, Abogada, Sede Central
Profesional 3:	Eduardo Cornejo, Abogado, Sede Regional O'Higgins

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

Conforme a la planificación anual del Área de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes bajo el Cuidado del Estado, los días 28 y 29 de abril de 2026 se efectuó una visita planificada al establecimiento, desarrollándose las distintas etapas contempladas en la metodología institucional. Para ello, se realizaron entrevistas a adolescentes y funcionarios/as, aplicación de cuestionarios e instrumentos de levantamiento de información, observación de la rutina diaria y revisión de antecedentes relativos al funcionamiento de la residencia, con el propósito de evaluar las condiciones de vida, cuidado y ejercicio de derechos de las adolescentes y sus hijos e hijas residentes.

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido por las instalaciones, para observar la infraestructura y equipamiento de las que dispone, así como las

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

dinámicas, rutinas y actividades de los niños, niñas y adolescentes presentes. En segundo lugar, se realizó una entrevista en profundidad al director del establecimiento y, en paralelo, entrevistas y/o cuestionarios a 3 adolescentes y a 8 funcionarios/as que se ofrecieron voluntariamente para participar de dichas instancias.

Con posterioridad a la visita, se solicitó información a la directora, para verificar y/o complementar los aspectos conversados en la entrevista, o que no se pudieron abordar en esta. La información fue remitida por la directora, la que se consideró en el presente informe.

Al momento de la visita, y conforme a la información proporcionada formalmente por el equipo directivo del establecimiento, la residencia mantenía una ocupación de 13 diadas conformadas por adolescentes madres junto a sus hijos e hijas, de un total de 25 plazas de las 30 convenidas.

7. DIMENSIONES DE OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

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

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

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN ³ DE LA DIMENSION
1. Habitabilidad: El establecimiento cuenta las condiciones físicas y materiales necesarias para el óptimo cuidado, atención y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las	Cumplimiento Sustancial: La residencia cuenta con espacios físicos especialmente habilitados para el desarrollo infantil temprano, incluyendo áreas destinadas al juego, la estimulación y la interacción entre madres e hijos/as. Sin embargo, durante la visita no fue posible identificar lineamientos técnicos, registros o estrategias sistemáticas que permitieran verificar la utilización

³ Los Niveles o Grados de Cumplimiento en los que se basa esta clasificación son 6, a saber: **Cumplimiento Total**, condiciones que satisfacen completamente el indicador; **Cumplimiento Parcial Sustancial**, condiciones que cumplen gran parte de lo esperado y requieren mejoras menores; **Cumplimiento Parcial**, cumplimiento mínimo de condiciones que requieren mejoras urgentes; **Incumplimiento**, las condiciones no cumplen el indicador y se necesitan mejoras inmediatas, **No se observa**, se usa cuando no hay evidencia para evaluar las condiciones de la dimensión y **No Aplica** para situaciones en que el indicador no corresponde al contexto o la definición del establecimiento.

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

características del proyecto/programa y del público objetivo.	regular de estos espacios como parte de los procesos de intervención. Si bien la existencia de infraestructura especializada constituye una fortaleza del establecimiento, resulta relevante que esta se encuentre integrada a una planificación técnica que contemple objetivos, frecuencia, metodologías y mecanismos de evaluación de las actividades desarrolladas. Lo anterior cobra especial relevancia considerando que la población atendida corresponde a adolescentes madres y niños/as en primera infancia, etapa en la que la estimulación temprana, el apego seguro y el fortalecimiento de las competencias parentales constituyen elementos centrales para el desarrollo integral.
2. Administración y gestión: El establecimiento cuenta con procesos formales de planificación, organización, ejecución, evaluación y mejora, para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Cumplimiento Parcial: La residencia presenta una estructura organizacional que permite el desarrollo de las actividades cotidianas y de los procesos de intervención, observándose una adecuada disposición del equipo para colaborar con el proceso de visita y proporcionar la información requerida. No obstante, se observan tensiones asociadas a la distribución de recursos humanos en momentos de alta demanda, así como oportunidades de mejora en la formalización de procedimientos y mecanismos de apoyo a la labor educativa y preventiva.
3. Intervención: El establecimiento entrega intervención individual y/o grupal, interdisciplinar y especializada, a los niños, niñas y adolescentes, favoreciendo sus procesos de recuperación integral, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	Cumplimiento Parcial: La residencia desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias parentales, la protección de las adolescentes y el cuidado de sus hijos e hijas, promoviendo además la continuidad de los procesos educativos y la participación en actividades formativas y ocupacionales. El principal desafío identificado se relaciona con la necesidad de fortalecer un modelo de intervención centrado en derechos, trauma y acompañamiento educativo. Se observan tensiones entre las funciones de supervisión y apoyo, junto con percepciones de las adolescentes de ser evaluadas permanentemente en sus competencias parentales, lo que podría afectar los procesos de vinculación y fortalecimiento de capacidades.
4. Desarrollo Integral: El establecimiento entrega y/o gestiona las condiciones necesarias para el óptimo	Cumplimiento Parcial: Se observan acciones orientadas a garantizar el acceso de las adolescentes y sus hijos e hijas a prestaciones de salud, educación y cuidados, así como iniciativas

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

desarrollo biopsicosocial, protección y bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a las características del proyecto/programa y del público objetivo.	destinadas a favorecer su inclusión social y el desarrollo de proyectos de vida. Sin perjuicio de ello, persisten desafíos para fortalecer la participación efectiva de las adolescentes, el ejercicio de su autonomía progresiva y el reconocimiento de sus necesidades de desarrollo y reparación, más allá de su rol materno.
---	---

8. NIÑEZ Y PARTICIPACIÓN

La participación de niños, niñas y adolescentes constituye un derecho y un principio orientador para la realización de los demás derechos, en tanto supone reconocerles como sujetos de derecho y garantizar que sus opiniones sean escuchadas y debidamente consideradas en todos aquellos asuntos que les afectan, de acuerdo con su edad, madurez y grado de desarrollo. En este sentido, para la Defensoría de la Niñez resulta parte esencial de su labor institucional generar condiciones que permitan recoger su voz de manera voluntaria, informada, segura, respetuosa y pertinente, de conformidad con los lineamientos institucionales contenidos en el modelo Participa Niñez, evitando prácticas meramente formales o consultivas, y procurando que sus experiencias, percepciones y necesidades sean consideradas como un insumo relevante para la observación, evaluación y formulación de recomendaciones derivadas de la visita.

Durante la visita, se implementaron instancias de participación adecuadas a las características de los niños, niñas y adolescentes presentes en el establecimiento. Para ello, se procuró explicar de manera clara y comprensible el objetivo de la visita, resguardar el carácter voluntario de su participación, favorecer un espacio de confianza y escucha activa, y evitar cualquier forma de exposición o individualización innecesaria.

Durante la primera parte, los niños y adolescentes se encontraban en su rutina del día, participando en las actividades establecidas, o retornado del sistema escolar. Se realizó un proceso de observación y acompañamiento de la rutina por parte de profesionales de la Defensoría de la Niñez.

Se realizó un recorrido guiado por la directora, quien acompañó la visita por las distintas dependencias, momento que coincidió con las adolescentes y sus hijos se encontraban cenando.

Posteriormente, se invitó a adolescentes, y funcionarias, a contestar los instrumentos de la visita.

Sobre ello, las adolescentes manifestaron que le gustaba el lugar, señalando el buen trato por parte de educadoras, y en especial por las tías de la cocina:

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

“...Yo las amo a todas, pero mis favoritas son las tías de la cocina, ellas saben los que me gusta, si hay carbonada, ellas me dejan un papa con algo, o me dejan un yogurth”

Si bien, hay una minuta establecida por la nutricionista, tiene la posibilidad de flexibilizar sobre sus gustos y necesidades y también desde el enfoque intercultural, en donde un adolescente de origen haitiano, nos comentaba:

“...A mí la tía de la cocina me deja cocinar todo, el otro día hice, arroz con porotos rojos y plátano frito, - lo que más hago sí, es empanada, yo pido a directora y ella me compra”

Frente a situaciones que podían mejorar o cambiar, no hacen alusión a necesidades estructurales, sino a deseos que principalmente, están relacionado con su egreso:

“Quiero terminar el colegio y encontrar trabajo, tener mi casa e irme con mi hija”

Sobre esto último, aparecen de manera positiva, el trabajo sobre planes de egresos y habilitación para la vida independiente.

De manera general sus opiniones, experiencias y percepciones sobre distintos aspectos de su vida cotidiana en el establecimiento, las que fueron incorporadas al presente informe solo en términos generales, con el objeto de resguardar su privacidad, confidencialidad e integridad, y consideradas transversalmente en el análisis de las dimensiones observadas, así como en la identificación de fortalezas, nudos críticos y recomendaciones formuladas.

9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

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

i) Flexibilidad alimentaria e incorporación del enfoque intercultural

Una práctica destacable observada en la residencia corresponde a la flexibilidad existente en la gestión alimentaria, permitiendo adaptar la minuta nutricional a los gustos, intereses y necesidades particulares de las adolescentes, incorporando además consideraciones de carácter intercultural. En este sentido, se constató la disposición del equipo para facilitar la preparación de comidas propias de las tradiciones culturales de las residentes, favoreciendo el reconocimiento de su identidad y sentido de pertenencia.

A modo de ejemplo, una adolescente de origen haitiano señaló:

“A mí la tía de la cocina me deja cocinar todo, el otro día hice arroz con porotos rojos y plátano frito; lo que más hago sí es empanada, yo pido a la directora y ella me compra”.

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

Lo anterior da cuenta de una práctica que trasciende la mera provisión de alimentos, promoviendo la participación, la autonomía y el respeto por la diversidad cultural, aspectos coherentes con un enfoque de derechos y de pertinencia cultural en el cuidado residencial.

ii) Infraestructura adecuada para el cuidado de díadas y el desarrollo infantil.

La residencia constituye una fortaleza en materia de habitabilidad, al disponer de espacios diferenciados y especialmente acondicionados para el cuidado de las díadas madre-hijo, incluyendo áreas comunes, espacios de estimulación y dependencias orientadas al desarrollo infantil temprano. Esta distribución favorece tanto la atención de las necesidades de cuidado cotidiano como la generación de entornos protectores para el fortalecimiento del vínculo maternofilial. En términos generales, la infraestructura observada resulta coherente con los objetivos de la modalidad residencial y con las necesidades de la población atendida.

iii) Disposición institucional frente al proceso de visita

Durante el desarrollo de la visita se observó una adecuada disposición del equipo profesional y de trato directo, para participar en las distintas actividades de levantamiento de información, facilitando entrevistas, cuestionarios y acceso a los antecedentes requeridos por el equipo visitante. Esta actitud de colaboración favorece los procesos de monitoreo y mejora continua de la calidad de la atención residencial.

iv) Proyección hacia la vida independiente y fortalecimiento de la autonomía.

Una fortaleza relevante observada durante la visita corresponde al trabajo desarrollado por la residencia para favorecer la construcción de proyectos de vida autónomos por parte de las adolescentes. A través de las entrevistas, cuestionarios y conversaciones sostenidas, se constató que la mayoría de las jóvenes se encontraban escolarizadas, ya sea en educación media o superior, y manifestaban expectativas concretas respecto de su futuro, incluyendo la finalización de sus estudios, el acceso al empleo y la generación de condiciones para una vida independiente junto a sus hijos e hijas.

Este enfoque resulta especialmente valioso considerando las trayectorias de vulneración de derechos que han experimentado muchas de las residentes, contribuyendo a fortalecer su autoestima, expectativas de futuro y capacidad de ejercer progresivamente una vida autónoma, en concordancia con los objetivos de la modalidad residencial y con el principio de autonomía progresiva reconocido en la normativa nacional e internacional de derechos de la niñez.

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

v) Sistema visual de gestión y seguimiento de tratamientos de salud.

Una buena práctica observada durante la visita corresponde al orden y rigurosidad con que la residencia gestiona los antecedentes de salud de las adolescentes y de sus hijos e hijas. Junto con mantener registros actualizados y una adecuada coordinación de controles médicos y tratamientos, el establecimiento ha desarrollado una herramienta visual de apoyo denominada "tarjeta de salud", destinada al seguimiento cotidiano de la administración de medicamentos.

Este sistema permite identificar de manera rápida y clara el nombre del medicamento, dosis, horarios y duración del tratamiento, facilitando el trabajo de los equipos de turno y disminuyendo el riesgo de omisiones, errores o discontinuidades en la administración de fármacos. La tarjeta se actualiza diariamente mediante un mecanismo simple y visible, desplazándose según el día y estado de cumplimiento del tratamiento, lo que favorece la trazabilidad y el monitoreo permanente.

La implementación de este recurso destaca por su carácter práctico, accesible y fácilmente replicable, contribuyendo a fortalecer la seguridad en la atención, la continuidad de los tratamientos y el adecuado resguardo del derecho a la salud de las adolescentes y de sus hijos e hijas.

10. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

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

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

Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal (contado desde la remisión del Informe)
Corto Plazo	Dentro de 1 mes

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

Mediano plazo	Dentro de 3 meses
Largo Plazo	Dentro de 6 meses

Cabe indicar que, respecto de las recomendaciones dirigidas al organismo colaborador Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso y a la RMA Anunciación, se insta al **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, a ofrecer supervisión y orientación técnica para su debida implementación y cumplimiento, de acuerdo con el carácter que tiene el modelo ejecutado, su realidad actual y las responsabilidades y atribuciones que le corresponden.

i) **Uso insuficientemente estructurado de espacios destinados al desarrollo infantil temprano**

La residencia dispone de infraestructura adecuada y especialmente habilitada para el desarrollo infantil temprano y el fortalecimiento del vínculo diádico madre-hijo. Sin embargo, durante la visita no fue posible identificar orientaciones técnicas, registros o mecanismos de seguimiento que permitan verificar una utilización sistemática de estos espacios como parte de los procesos de intervención.

Si bien la existencia de dichas dependencias constituye una fortaleza, resulta relevante asegurar que su uso responda a objetivos técnicos claramente definidos y se integre de manera permanente a las estrategias de estimulación temprana, fortalecimiento del apego y promoción del desarrollo integral de niños y niñas.

La Convención sobre los Derechos del Niño (arts. 6 y 18) reconoce el derecho de niños y niñas a alcanzar su máximo desarrollo y establece la obligación de brindar apoyo a quienes ejercen responsabilidades parentales. Asimismo, las Directrices de Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños señalan que los dispositivos de cuidado deben promover activamente el desarrollo físico, emocional, cognitivo y social de niños y niñas mediante intervenciones planificadas y especializadas. En el ámbito nacional, la Ley N° 21.430 establece el deber de garantizar condiciones que favorezcan el desarrollo integral y el ejercicio efectivo de derechos durante la permanencia en cuidados alternativos.

A la Residencia RMA San Francisco se recomienda:

1. Implementar en el corto plazo, un plan de utilización de los espacios de estimulación temprana, incorporando objetivos de intervención, actividades periódicas, criterios de participación y mecanismos de registro que permitan verificar su implementación y resultados en el desarrollo infantil y el fortalecimiento del vínculo madre-hijo.

A la Fundación Crate, se recomienda:

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

2. Fortalecer en el corto plazo, el acompañamiento técnico a la residencia mediante la elaboración de orientaciones institucionales y supervisiones periódicas que promuevan el uso sistemático de los espacios destinados al desarrollo infantil temprano, asegurando coherencia entre la infraestructura disponible y los objetivos de la intervención.

A la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se solicita:

- Incorporar, en los procesos de supervisión técnica, la evaluación de estrategias de estimulación temprana y fortalecimiento del vínculo diádico, verificando que los recursos materiales disponibles se encuentren efectivamente integrados a los procesos de intervención.

ii) Insuficiente dotación y ausencia de una estrategia especializada para el desarrollo de habilidades parentales y de vida independiente

Durante la visita se observó que la organización de los turnos contempla, en términos generales, dos educadores/as durante la mañana, tres durante la tarde y tres durante la noche. Sin embargo, al momento de la observación se constató una dotación insuficiente para responder adecuadamente a las necesidades simultáneas de cuidado de los lactantes y acompañamiento educativo de las adolescentes, especialmente durante la jornada de la tarde.

En particular, se observó que durante el período comprendido entre las 17:30 y las 22:30 horas solo se encontraba una educadora a cargo del turno, debiendo asumir simultáneamente el cuidado de tres lactantes mientras las adolescentes realizaban los denominados "oficios". Esta situación limita significativamente las posibilidades de acompañamiento cotidiano y favorece respuestas centradas en la contingencia y la supervisión básica, en desmedro de procesos educativos y de fortalecimiento de competencias.

Asimismo, se constató que los "oficios" corresponden principalmente a tareas de aseo, orden y mantención de habitaciones y espacios comunes, sin que se observe una planificación individualizada orientada al desarrollo progresivo de habilidades instrumentales para la vida independiente. En consecuencia, dichas actividades aparecen más asociadas al funcionamiento cotidiano de la residencia que a un proceso formativo estructurado, vinculado a los intereses, fortalezas, necesidades y proyectos de vida de cada adolescente.

Desde una perspectiva técnica, la adquisición de habilidades para la vida independiente requiere intervenciones diferenciadas y graduales, capaces de potenciar competencias específicas. Así, adolescentes con interés o habilidades en cocina podrían desarrollar aprendizajes vinculados a alimentación y gestión doméstica; otras podrían fortalecer competencias relacionadas con organización del hogar, administración de recursos,

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

decoración de espacios, cuidado infantil, empleabilidad u otras áreas relevantes para sus proyectos de autonomía.

La ausencia de un diseño especializado también impacta en los niños y niñas. Mientras las adolescentes realizan estas actividades, los lactantes permanecen al cuidado exclusivo de la educadora de turno, sin que se observen instancias estructuradas de estimulación o actividades dirigidas que aprovechen los espacios y recursos disponibles en la residencia. De esta manera, tanto las actividades desarrolladas por las adolescentes como las dirigidas a los niños y niñas carecen de una planificación técnica observable que permita vincularlas con objetivos de desarrollo, aprendizaje o fortalecimiento de competencias.

En este contexto, se estima pertinente evaluar la incorporación de un/a Terapeuta Ocupacional u otro profesional con competencias afines, que permita diseñar e implementar estrategias orientadas al desarrollo de habilidades instrumentales para la vida diaria, la parentalidad, la autonomía progresiva y la preparación para el egreso, transformando actividades rutinarias en oportunidades concretas de aprendizaje y desarrollo.

Lo anterior resulta especialmente relevante considerando que los estándares nacionales del Servicio de Protección Especializada y las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños establecen que los programas residenciales deben promover activamente la autonomía, la preparación para la vida independiente y el desarrollo de competencias para la vida adulta, mediante intervenciones individualizadas y acordes a las necesidades de cada adolescente.

De igual manera la residencia informó dificultades persistentes para completar oportunamente los procesos de contratación de personal, particularmente respecto de cargos de trato directo y profesionales especializados. Si bien la disponibilidad de postulantes constituye un factor relevante, se señaló que los tiempos asociados a la revisión, validación y autorización de antecedentes por parte de los organismos competentes pueden extender los períodos de vacancia, afectando la capacidad de respuesta del dispositivo.

Esta situación adquiere especial relevancia en modalidades residenciales que atienden a adolescentes madres y sus hijos e hijas, donde la continuidad de los cuidados, la estabilidad de los equipos y la disponibilidad de personal suficiente constituyen elementos esenciales para garantizar procesos de intervención de calidad. Las vacantes prolongadas pueden generar sobrecarga en los equipos existentes, afectar la continuidad vincular y limitar el desarrollo de acciones preventivas y educativas.

La Ley N° 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establece entre las funciones del Servicio la supervisión técnica de los organismos colaboradores acreditados, así como el resguardo de las condiciones necesarias para la adecuada ejecución de los programas de protección especializada. En este marco,

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

resulta relevante que los procedimientos asociados a la validación de antecedentes y habilitación de personal permitan compatibilizar los estándares de idoneidad y seguridad exigidos por la normativa con la necesidad de asegurar la continuidad y oportunidad de la atención brindada a niños, niñas y adolescentes.

A la Residencia RMA San Francisco se recomienda:

3. Revisar en el corto plazo, la organización de turnos y la distribución de funciones durante los horarios de mayor demanda, asegurando condiciones adecuadas para el cuidado de los lactantes y el acompañamiento educativo de las adolescentes.
4. Diseñar a corto plazo programa de desarrollo de habilidades para la vida independiente, incorporando objetivos individualizados, actividades progresivas y mecanismos de evaluación.

A Fundación Crate, se recomienda:

5. Evaluar en el corto plazo, la incorporación de un/a Terapeuta Ocupacional u otro profesional especializado que fortalezca los procesos de autonomía, parentalidad y preparación para el egreso.

A la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

6. Agilizar en el corto plazo, los procesos de revisión, validación y autorización asociados a la contratación de personal en la Residencia para Madres Adolescentes San Francisco, adoptando las medidas administrativas necesarias para reducir los períodos de vacancia y resguardar la continuidad de la atención, especialmente en aquellos cargos que resultan críticos para el cuidado cotidiano y los procesos de intervención especializada.

iii) Dificultades para la atracción y retención de personal especializado

La residencia informó dificultades persistentes para reclutar y mantener personal de trato directo y profesionales especializados, situación atribuida principalmente a las condiciones salariales ofrecidas y al escaso interés de postulantes en incorporarse a este tipo de dispositivos residenciales. Lo anterior ha generado períodos de vacancia en cargos relevantes para el funcionamiento cotidiano y el desarrollo de los procesos de intervención.

Esta situación adquiere especial relevancia considerando la complejidad de la población atendida, compuesta por adolescentes madres y sus hijos e hijas, quienes requieren acompañamiento permanente, intervenciones especializadas y la construcción de vínculos estables con los equipos de trabajo. La rotación frecuente de funcionarios o las dificultades para completar las dotaciones afectan la continuidad de los procesos interventivos, incrementan la carga laboral de los equipos existentes y limitan las posibilidades de desarrollar acciones preventivas, educativas y terapéuticas de manera sostenida.

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

Asimismo, la estabilidad de los equipos constituye un elemento especialmente relevante en contextos de protección especializada, donde la generación de relaciones de confianza y referencia con adultos significativos forma parte de los factores protectores para adolescentes que han experimentado múltiples vulneraciones de derechos.

Lo anterior resulta tensionante respecto de los estándares establecidos en las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de Naciones Unidas, que promueven la existencia de equipos suficientes, estables y adecuadamente capacitados, así como de los principios de calidad y continuidad de la atención contenidos en la Ley N° 21.430 y en el sistema de protección especializada regulado por la Ley N° 21.302.

A Fundación Crate se recomienda:

7. Evaluar a mediano plazo las condiciones contractuales y remuneracionales de los cargos de trato directo y profesionales especializados, identificando mecanismos que permitan mejorar la competitividad de la oferta laboral y favorecer la permanencia de los equipos.
8. Diseñar, a mediano plazo una estrategia institucional de reclutamiento y retención de personal para modalidades residenciales de alta complejidad, incorporando incentivos de formación continua, especialización y desarrollo profesional.

A la Dirección Nacional del Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

9. Revisar, en el corto plazo en conjunto con el organismo colaborador, la suficiencia de los recursos asociados a la operación de la modalidad residencial, particularmente respecto de aquellos factores que inciden en la contratación y permanencia del personal especializado.

iv) Funcionamiento prolongado bajo resolución de emergencia

Se constató que la residencia continúa operando bajo una resolución de emergencia vigente desde el año 2022, situación que, si bien ha permitido asegurar la continuidad de la atención de las adolescentes y sus hijos e hijas, genera un escenario de incertidumbre respecto de la estabilidad institucional y la proyección futura del dispositivo.

La permanencia prolongada bajo un régimen excepcional puede afectar la planificación estratégica de la residencia, dificultando la ejecución de inversiones de largo plazo, el fortalecimiento de equipos, la consolidación de procesos de mejora continua y la implementación de iniciativas orientadas al desarrollo de la modalidad. Asimismo, puede generar incertidumbre tanto en los equipos de trabajo como en las adolescentes atendidas respecto de la continuidad y estabilidad del proyecto residencial.

Si bien no se observaron afectaciones inmediatas en la prestación de servicios derivadas de esta situación, la prolongación de mecanismos originalmente concebidos como transitorios

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

podría limitar las condiciones necesarias para avanzar hacia estándares de mayor estabilidad y sostenibilidad institucional.

Lo anterior debe analizarse a la luz de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, que señalan que los Estados deben garantizar la existencia de dispositivos de cuidado alternativo estables, supervisados y sostenibles en el tiempo, así como de los principios de continuidad de la protección y calidad de la atención establecidos en la Ley N° 21.430 y en el marco regulatorio de la Ley N° 21.302.

A la Dirección Regional, del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia se solicita:

- Asegurar en el mediano plazo, la oferta Residencial conforme a su mandato y que dicha oferta, se entregue en condiciones de normalidad y no de excepcionalidad.
- Priorizar el análisis de esta modalidad en función de las nuevas orientaciones técnicas de residencias tipo familiar por curso de vida, considerando la especificidad de la población atendida, compuesta por adolescentes madres y sus hijos e hijas, y la necesidad de contar con dispositivos estables para garantizar la continuidad de la protección especializada.

v) Medidas de prevención del suicidio con potencial afectación al derecho a la privacidad

Se constató que el protocolo institucional de prevención del suicidio contempla la revisión periódica de dormitorios por parte de funcionarios/as, como medida orientada a la detección de riesgos y elementos potencialmente peligrosos. Sin perjuicio del deber de protección que recae sobre la residencia respecto de adolescentes que puedan presentar conductas suicidas o autolesivas, preocupa que estas medidas se apliquen de manera generalizada y sin una adecuada diferenciación según el nivel de riesgo individual.

Lo anterior podría generar restricciones al derecho a la privacidad e intimidad de las adolescentes, incorporando prácticas que se aproximan a modelos de supervisión propios de contextos privativos de libertad, más que a dispositivos de protección especializada basados en derechos. Asimismo, existe el riesgo de que estas medidas afecten la construcción de espacios de confianza y seguridad emocional, elementos fundamentales para la intervención con adolescentes que presentan experiencias de trauma, vulneración de derechos o dificultades de salud mental.

Los estándares internacionales en materia de cuidado alternativo establecen que las medidas de protección deben ser proporcionales, individualizadas y respetuosas de la dignidad de niños, niñas y adolescentes. En particular, la Convención sobre los Derechos del Niño

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

reconoce el derecho a la vida privada (art. 16) y a que toda medida de protección considere su interés superior, autonomía progresiva y desarrollo integral. Del mismo modo, las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños señalan que los dispositivos residenciales deben procurar entornos lo más similares posibles a una experiencia familiar, evitando restricciones innecesarias de derechos.

A la Residencia RMA San Francisco, se recomienda:

10. Revisar y actualizar en el corto plazo, el protocolo de prevención del suicidio, incorporando criterios de proporcionalidad, evaluación individual de riesgo y resguardo del derecho a la privacidad de las adolescentes.

A Fundación Crate, se recomienda:

11. Fortalece en el corto plazo, la supervisión técnica de los protocolos de salud mental y prevención del suicidio, asegurando su concordancia con el enfoque de derechos, trauma complejo y autonomía progresiva.

A la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

12. Revisar en el corto plazo, la compatibilidad de las medidas de supervisión contempladas en los protocolos residenciales con los estándares nacionales e internacionales de cuidado alternativo, promoviendo orientaciones que equilibren adecuadamente la protección de la vida y la salud con el ejercicio de derechos fundamentales.

- vi) **Predominio de un modelo de intervención centrado en la parentalidad, con insuficiente incorporación del enfoque de trauma complejo y desarrollo adolescente.**

Durante la visita se observó que gran parte de las acciones de intervención, acompañamiento cotidiano y organización de la rutina residencial se encuentran orientadas al fortalecimiento de las competencias parentales y al cuidado de los niños y niñas. Si bien ello resulta coherente con los objetivos de una residencia materna, preocupa la escasa visibilidad de espacios específicos destinados al abordaje de las necesidades propias de las adolescentes, sus trayectorias de vulneración de derechos y los desafíos asociados a su etapa del ciclo vital.

Las adolescentes atendidas por la residencia presentan historias marcadas por experiencias de violencia, negligencia, abuso sexual, explotación sexual, abandono, institucionalización y otras formas de trauma complejo. Sin embargo, la intervención observada parece centrarse principalmente en el ejercicio de la maternidad, sin que se evidencien de manera clara **estrategias diferenciadas orientadas a la reparación de dichas experiencias, al fortalecimiento de la identidad adolescente o al desarrollo de proyectos personales independientes del rol materno.**

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

Lo anterior se refleja también en la organización cotidiana de los cuidados. Durante la visita se conoció la situación de una adolescente que debió abandonar su jornada escolar para retirar a su hija desde el jardín infantil debido a una enfermedad. Posteriormente, la joven informó que no podía reincorporarse a clases mientras su hija no contara con el alta correspondiente, la que se encontraba retrasada debido a dificultades para acceder a una atención médica que permitiera obtener el certificado requerido. En este contexto, la residencia no disponía de alternativas de apoyo que permitieran compatibilizar la continuidad educativa de la adolescente con las necesidades de cuidado de su hija, situación que la propia joven comparó con la realidad de otras estudiantes que cuentan con redes familiares de apoyo.

Este tipo de situaciones evidencia una tensión relevante. Si bien el fortalecimiento de las competencias parentales constituye un objetivo legítimo de la intervención, ello **no debiera traducirse en la invisibilización de los derechos, necesidades de protección y procesos de desarrollo de las adolescentes. Por el contrario, los modelos contemporáneos de protección reforzada sostienen que la protección efectiva de los niños y niñas depende, en gran medida, de la capacidad del sistema para reparar, acompañar y fortalecer a sus madres adolescentes.**

Desde esta perspectiva, la maternidad no puede constituirse en el único eje identitario o interventivo de las jóvenes residentes. Las adolescentes continúan siendo sujetas de derechos, titulares de necesidades educativas, sociales, emocionales y de reparación, las cuales requieren abordajes especializados que integren el trauma complejo, la salud mental, la construcción de proyectos de vida y la autonomía progresiva.

La situación observada resulta especialmente relevante a la luz de los principios de protección reforzada establecidos en la Ley N° 21.302 y la Ley N° 21.430, así como de los estándares internacionales contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente en su artículo 39, que reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneraciones graves a recibir apoyo para su recuperación física, psicológica y social. Asimismo, la Observación General N° 13 del Comité de los Derechos del Niño señala que las respuestas institucionales deben abordar integralmente las consecuencias de la violencia y las experiencias traumáticas, evitando intervenciones que reduzcan a los niños, niñas y adolescentes exclusivamente a los roles que desempeñan dentro de sus familias.

A la Residencia RMA San Francisco, se recomienda:

13. Incorporar a mediano plazo, en los planes de intervención objetivos específicos vinculados a la reparación del trauma, el desarrollo adolescente, la salud mental y la construcción de proyectos de vida, diferenciándolos de las acciones orientadas exclusivamente a la parentalidad.
14. Revisar en el corto plazo, los criterios de organización de los cuidados niños y niñas, procurando que las responsabilidades parentales no afecten de manera

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

desproporcionada la continuidad educativa y el ejercicio de otros derechos de las adolescentes.

A Fundación Crate, se recomienda:

15. Fortalecer en el mediano plazo, la formación de los equipos en trauma complejo, protección reforzada, salud mental adolescente y maternidad adolescente desde un enfoque de derechos.

A la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

16. Supervisar que la modalidad residencial incorpore efectivamente los enfoques de protección reforzada, trauma complejo y autonomía progresiva contenidos en los lineamientos técnicos vigentes, promoviendo intervenciones que aborden simultáneamente las necesidades de los niños y niñas y los procesos de reparación de sus madres adolescentes.

vii) Necesidad de fortalecer la participación efectiva de las adolescentes en la vida residencial

Durante la visita se constató que las adolescentes disponen de espacios de opinión y participación en aspectos cotidianos de la vida residencial, observándose ejemplos asociados a la elección de colores para algunos espacios, actividades recreativas y otras decisiones de carácter práctico. Sin perjuicio de ello, no fue posible identificar mecanismos formales y sistemáticos que permitan a las residentes incidir de manera significativa en decisiones relevantes para su convivencia, organización cotidiana y funcionamiento de la residencia.

En particular, se observa una oportunidad de fortalecimiento en ámbitos tales como la definición de normas de convivencia, organización de rutinas, uso de espacios comunes, diseño de actividades, evaluación de la intervención y formulación de propuestas de mejora para el funcionamiento del establecimiento. La participación observada parece concentrarse principalmente en aspectos consultivos o de baja incidencia, sin evidenciarse espacios estables de diálogo donde las adolescentes puedan ejercer un rol activo en la construcción de acuerdos que afectan directamente su vida cotidiana.

Lo anterior adquiere especial relevancia considerando que la población atendida corresponde a adolescentes que se encuentran en una etapa de desarrollo caracterizada por la construcción de identidad, autonomía progresiva y adquisición de habilidades para la vida adulta. En este contexto, la participación no solo constituye un derecho, sino también una herramienta educativa y de intervención que favorece la responsabilidad, el ejercicio de ciudadanía, la resolución colaborativa de conflictos y el fortalecimiento de competencias para la vida independiente.

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

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 12, reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes a expresar libremente su opinión en todos los asuntos que les afecten y a que ésta sea debidamente considerada. De igual manera, la Ley N° 21.430 establece el derecho a la participación sustantiva y progresiva en los procesos de toma de decisiones, mientras que las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños promueven la participación activa de quienes se encuentran en cuidado alternativo en todas aquellas decisiones relacionadas con su vida cotidiana y sus procesos de intervención.

La ausencia de mecanismos formales de participación podría limitar las oportunidades de las adolescentes para ejercer estos derechos y disminuir el potencial educativo que posee la vida residencial como espacio de aprendizaje para la autonomía y la vida en comunidad.

A la Residencia RMA San Francisco, se recomienda:

17. Implementar en el corto plazo, instancias periódicas y estructuradas de participación, tales como consejos de residentes, asambleas o reuniones consultivas, que permitan a las adolescentes formular propuestas y participar en decisiones relativas a la convivencia, organización de rutinas y actividades de la residencia.
18. Incorporar a mediano plazo, mecanismos de retroalimentación que permitan a las adolescentes evaluar la intervención recibida y proponer mejoras al funcionamiento del establecimiento.
19. Registrar en el corto plazo, los acuerdos adoptados y las acciones implementadas a partir de las opiniones de las residentes, fortaleciendo la trazabilidad y efectividad de la participación.

A la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada, se recomienda:

20. Supervisar en el corto plazo la existencia de una correcta intervención sobre enfoques transversales, en especial los de elementos de participación efectiva en la RMA San Francisco, promoviendo prácticas consistentes con los estándares establecidos en la Ley N° 21.430 y los instrumentos internacionales de derechos de la niñez

viii) Insuficiente abordaje de situaciones de discriminación, convivencia intercultural y violencia entre pares.

Durante la visita se identificó la existencia de conflictos recurrentes entre algunas adolescentes, observándose la conformación de subgrupos y dinámicas de exclusión asociadas, entre otros factores, al país de origen, nacionalidad, características culturales y, en algunos casos, elementos vinculados a la raza o apariencia física. Tanto en entrevistas individuales como en conversaciones espontáneas, se recogieron referencias a experiencias

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

de discriminación y tensiones entre residentes que afectan la convivencia cotidiana y el sentido de pertenencia al interior de la residencia.

Asimismo, se observaron relatos que sugieren la presencia de prejuicios y estereotipos culturales en algunas interacciones cotidianas, sin que se evidenciaron estrategias institucionales sistemáticas orientadas a prevenir, abordar o reparar situaciones de discriminación entre pares. Si bien la residencia ha implementado medidas organizativas para reducir los conflictos, principalmente mediante la distribución de habitaciones según niveles de afinidad o conflictividad entre las adolescentes, esta respuesta aparece orientada a la contención de las situaciones más que a la intervención sobre sus causas.

En este sentido, preocupa que la principal estrategia observada corresponda a la separación física de las adolescentes, medida que podría perder efectividad en escenarios de mayor ocupación y que no contribuye necesariamente al desarrollo de competencias para la convivencia, la resolución pacífica de conflictos o el reconocimiento de la diversidad. Del mismo modo, no fue posible identificar talleres, espacios grupales, acciones formativas o intervenciones específicas destinadas a promover la interculturalidad, prevenir la discriminación o fortalecer la convivencia entre adolescentes de distintos orígenes y trayectorias.

Considerando la diversidad cultural presente en la residencia, resulta especialmente relevante avanzar hacia estrategias de intervención que reconozcan la interculturalidad como un componente permanente del trabajo residencial y no únicamente como una característica individual de algunas residentes. Lo anterior adquiere particular importancia en contextos donde las adolescentes presentan experiencias previas de exclusión, violencia o discriminación, las cuales pueden reproducirse dentro de los espacios de cuidado si no son abordadas de manera especializada.

La situación descrita podría afectar el derecho de las adolescentes a vivir en un entorno libre de discriminación, violencia y trato desigual, reconocido por la Convención sobre los Derechos del Niño (artículos 2, 19 y 30), la Ley N° 21.430 y las Directrices de Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, las cuales establecen que los dispositivos de cuidado deben promover el respeto por la diversidad, la inclusión y la convivencia basada en la dignidad y el reconocimiento mutuo.

A la Residencia, RMA San Francisco, se recomienda

21. Diseñar e implementar en el mediano plazo un plan de convivencia intercultural que incorpore actividades grupales periódicas sobre diversidad, discriminación, resolución pacífica de conflictos y buen trato.

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

22. Incorporar en el mediano plazo espacios de mediación y trabajo grupal destinados a abordar conflictos entre residentes desde una perspectiva restaurativa y educativa, monitoreando situaciones de discriminación o violencia entre pares, definiendo procedimientos claros de intervención y seguimiento.

A Fundación Crate, se solicita:

- Elabora en el corto plazo orientaciones institucionales que promuevan la participación efectiva de adolescentes en las distintas residencias bajo su administración, incorporando metodologías acordes a la edad, madurez y características de la población atendiendo la interculturalidad, enfoque antidiscriminatorio, convivencia grupal y gestión de conflictos en contextos residenciales.
- Capacitar en el corto plazo a los equipos en enfoques participativos y autonomía progresiva, fortaleciendo la incorporación de la voz de las adolescentes en los procesos de intervención, que aborden la interculturalidad, enfoque antidiscriminatorio, convivencia grupal y gestión de conflictos en contextos residenciales.

11. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

12. 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: junio 2026