



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Centro de Reparación Especializada de Administración Directa de SENAME (CREAD) Pudahuel
Fecha de la visita:	5 de julio de 2019

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
3.	SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	4
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS 5	
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	5
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	17

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad en donde permanecen niños, niñas y adolescentes”,



el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.

En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la Residencia **Centro de Reparación Especializada de Reparación de Administración Directa Pudahuel (en adelante, CREAD Pudahuel)**, de la comuna del mismo nombre, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a los estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“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”.

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las facultades arriba descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita planificada al CREAD Pudahuel como parte de su Proyecto Piloto de Visitas 2019.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que *“se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”*.

Según los antecedentes revisados, se determinó realizar una visita planificada a dicho establecimiento, en atención a ciertos elementos de criticidad que reunía el centro proteccional, establecidos en el “Protocolo de Visitas”, específicamente los siguientes: ser una institución con resultados deficientes en informes de visitas realizados por otras entidades, en este caso, el Poder

² Ley N°21.067, artículo 4, letra e)

³ Ley N°21.067, artículo 4, inciso final.



Judicial y tratarse de un centro que concentra un gran número de población atendida y presentar denuncias de vulneración de derechos de niños, niñas y/o adolescentes.

En este sentido, la visita ejecutada tuvo como objetivo, principalmente, observar el estado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Poder Judicial a partir de sus visitas, respecto a las deficiencias observadas en los ámbitos de recreación, seguridad, salud mental, entre otros. Así también, recoger la percepción de los niños, niñas y adolescentes que residen en el centro proteccional sobre el estado de sus derechos.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

Profesional visitante 1:	Patricia Muñoz, Defensora de la Niñez
Profesional visitante 2:	María Luisa Montenegro, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Catalina Vacarezza, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 4:	Giannina Mondino, abogada Sede Central
Profesional visitante 5:	Orielle Ahumada, abogada Sede Central
Profesional visitante 6:	Cristóbal Santelices, abogado Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	CREAD Pudahuel
Nombre de la institución a cargo:	Servicio Nacional de Menores (SENAME)
Tipo de administración:	Administración directa del SENAME
Modalidad de intervención:	Centro de Reparación Especializada de Administración Directa para Mayores (CREAD)
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes mayores de 6 años y menores de 18 años, gravemente vulnerados en sus derechos que presentan situaciones de alta complejidad
Director:	Alfredo Rodríguez Aburto
Dirección:	El Cobre N° 8605, Pudahuel



6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, luego, una entrevista al director y a la jefa técnica del recinto y finalmente, la realización de entrevistas a niños, niñas y adolescentes.

La visita comenzó con un recorrido general por las instalaciones de la residencia, realizado por la Defensora de la Niñez, junto a uno de los profesionales visitantes, quienes realizaron un recorrido y observación las distintas dependencias de la residencia. En ocasión a este, pudieron observar y fotografiar las dependencias del lugar, tales como el patio, casas, biblioteca, enfermería, entre otras instalaciones, además de interactuar con niños, niñas y adolescentes, así como con educadoras de trato directo y profesionales que se encontraban allí.

En cuanto a las casas y habitaciones de niños, niñas y adolescentes, estos dormían en camarotes, no existiendo habitaciones individuales. Por su parte, la habitación donde permanecían niños, niñas y adolescentes que padecían alguna enfermedad se encontraba en buenas condiciones, ordenado y limpio. Había un espacio destinado a estudios, que también era utilizado para desarrollar actividades recreativas, como ver televisión. Se pudo observar que existían dos espacios destinados al desarrollo de talleres, uno de cocina, que contaba con la disposición de herramientas y utensilios de cocina bajo estricto resguardo. El otro, correspondía al taller de cultivo de la tierra. Es importante mencionar que no existían espacios destinados a las visitas de familiares y/o terceros significativos, por tanto, estas se realizaban en el patio de la residencia. En cuanto a los servicios sanitarios y de higiene, no se ofrecían condiciones de privacidad mínimas para su utilización. Además, se pudo observar que las dependencias no contaban con áreas verdes.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

El equipo de profesionales visitantes aplicó la “Ficha de visita de observación y seguimiento” a la jefa técnica de CREAD Pudahuel y, posteriormente, el “Cuestionario autoaplicado de encargado de la Residencia” a su director. Al final de la visita, se acordó, con el equipo directivo, el envío posterior de información por medio del documento “Solicitud de lista de documentos de la Defensoría de la Niñez”, puesto que en instancia de la visita no contaban con dicha información.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



En la visita se practicaron 6 entrevistas semi-estructuradas a niñas y adolescentes que manifestaron su interés en participar. En las entrevistas se indagaron en aspectos relacionados con su vida cotidiana, relación con su familia y personas significativas, convivencia, participación, salud, entre otros. La información entregada en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

Cabe agregar que, en relación a una de las adolescentes entrevistadas de iniciales [REDACTED] quien refirió sentirse muy triste y haber presentado ideación suicida, se informó a la psicóloga del CREAD Pudahuel la situación de riesgo en la cual se encontraba la adolescente y se realizó seguimiento posterior por medio de dicha profesional. Adicionalmente, se realizó un requerimiento ante el Juzgado de Familia competente dando cuenta de la salud mental actual de la adolescente y su situación de riesgo.

Por su parte, en entrevista con el adolescente de iniciales [REDACTED] éste requirió información sobre el estado de los procesos judiciales que lo afectaban tanto en tribunal de familia como penal, por lo que con fecha 19 de julio de 2019, se coordinó contacto con el adolescente para la entrega de dicha información, previamente recabada por profesional de la Defensoría de la Niñez. Además, se tomó contacto con su curador *ad litem* con el objetivo de garantizar información periódica y oportuna de ambas causas y que se representen sus intereses debidamente en juicio.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En cuanto a la información recabada en instancias de las entrevistas con niñas y adolescentes, se advirtió una eventual vulneración de derechos respecto a una adolescente de iniciales [REDACTED] por parte de un adulto, a quien refería como su pareja, ocurrida antes de su ingreso a la residencia. Ante ello, con fecha 6 de julio de 2019 se interpuso una denuncia ante el Ministerio Público en favor de la adolescente por la posible comisión del delito de estupro, la que motivó investigación llevada por la Fiscalía Local de San Bernardo, bajo el RUC N° [REDACTED]. Las demás vulneraciones de derechos, de acuerdo a los nudos críticos que se identificarán a continuación, se abordaron a través de los Oficios de recomendaciones a los órganos competentes, según se indicará.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Durante la visita, se observaron las siguientes buenas prácticas y fortalezas:

i. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita



Se debe destacar la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez, lo que se vio reflejado en que se facilitó el recorrido y se propició la conversación tanto con los niños, niñas y adolescentes como con los funcionarios/as que se encontraban en las distintas dependencias. Asimismo, a partir del relato tanto del director como de la jefa técnica, se pudo reconocer motivación y compromiso en el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

ii. Enfoque de trabajo basado en la coordinación

La nueva dirección de la residencia, instalada en diciembre de 2018, instaló un trabajo coordinado y cercano entre la dupla técnica (psicóloga/o y trabajador/a social) y educadoras/es de trato directo (en adelante ETD). Este actuar coordinado, obligó a la dupla técnica a estar en permanente contacto con las ETD, quienes a su vez establecieron un vínculo cercano y cotidiano con los niños, niñas y adolescentes que permanecían en el CREAD Pudahuel. Asimismo, se adoptó un enfoque centrado en las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, que implicó que las duplas técnicas participen activa y semanalmente en las reuniones de las casas con estos y las ETD a cargo, con el propósito de conocer sus particularidades, necesidades y cotidianidad.

iii. Profesionalización del equipo de ETD

Fue posible observar que la contratación de personal, en particular de ETD, estuvo orientada a la profesionalización, por lo que a la fecha de la visita los educadores/as que se encontraban en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes que permanecían en CREAD Pudahuel, poseían formación técnica y universitaria, tratándose de profesores/as, antropólogos/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, quienes poseían más herramientas a la hora de vincularse e intervenir con ellos y ellas.

iv. Capacitación en diversidad de género

El Comité Bipartito de Capacitación (CBC) de SENAME, levantó necesidades de capacitación respecto a la intervención con enfoque de diversidad de género, la que se incluyó en el Plan Anual de Capacitación 2019. Dicha capacitación consideraba como contenido la “Especialización en diversidad de género para una mejor inclusión social e intervención con niños, niñas y adolescentes”, la que sería impartida los días 24 y 29 de julio de 2019 y participarían 15 ETD del CREAD Pudahuel.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN



A raíz de la información recopilada durante el desarrollo de la visita, se identifican los siguientes nudos críticos:

i. Ausencia de respuesta de la red de salud

Este es el ámbito más crítico detectado en cuanto a la satisfacción de derechos de los niños, niñas y adolescentes que vivían en el CREAD Pudahuel. En la visita se dio cuenta de que un grupo importante requerían atención en el ámbito de la salud mental, quienes hasta esa fecha carecían de diagnósticos adecuados, actualizados y tratamientos pertinentes. Por una parte, las horas psiquiátricas intrainstitucionales eran insuficientes (4 horas semanales) en relación a la cantidad de niños, niñas y adolescentes que requerían atención; y dicha atención era insuficiente, considerando que este/a profesional carecía de la especialización necesaria acorde a sus características y necesidades. Por otra parte, no existía una oferta de tratamiento de parte del sistema de salud idónea ni tampoco con procedimientos eficaces y uniformes de derivación a los distintos dispositivos territoriales de salud tales como COSAM, Hospitales, programas de SENDA, entre otros.

Respecto al consumo de alcohol y otras drogas, si bien se observó la aplicación uniforme y oportuna del CRAFFT⁴ por parte de la enfermera del CREAD Pudahuel a los niños, niñas y adolescentes que ingresaban y permanecían allí, la etapa de derivación al tratamiento se complejizaba, por la ausencia procedimientos uniformes de derivación y oferta de salud pertinente para otorgar tratamiento especializado que atienda a las características y particularidades de los niños, niñas y adolescentes. En muchos casos, el tiempo excesivo de espera al cual se veían sometidos para ingresar a dispositivos especializados de salud o instancia de desintoxicación previa al tratamiento, impedía la intervención favorable respecto a otros ámbitos, tales como educación, reinserción social, desarrollo integral, entre otros.

Así también, se observó que en los dispositivos de salud primaria no había prioridad en la atención de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, no existiendo oferta suficiente para cubrir de manera eficaz y oportuna la demanda. Así también, había ausencia de médicos especialistas en oftalmología, por lo que esta necesidad no se encontraba satisfecha.

De esta forma, en el caso de los niños, niñas y adolescentes que vivían en CREAD Pudahuel, se vieron privados de servicios de salud tanto básicos como especializados, particularmente en temas de salud mental y consumo de alcohol y otras drogas, afectando su estado de salud y calidad de vida.

⁴Instrumento para tamizar el nivel de riesgo por consumo de alcohol y otras drogas.



En este sentido, es importante mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 24, establece que los Estados “reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a los servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud (...)”. Además, señala que los Estados harán los esfuerzos necesarios para que ningún niño, niña o adolescente sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios.

ii. Ausencia de respuesta en red de educación

Respecto a este ámbito, la falta de apoyo del intersector y la dificultad en la reinserción escolar de los niños, niñas y adolescentes es un tema que surgió como primera necesidad junto a la salud en la población infantoadolescente que vivía en CREAD Pudahuel. En este sentido, el rezago escolar que afectaba a la mayoría, de acuerdo a la oferta disponible en ese momento, solo les permitió optar por cursos de nivelación escolar o rendir exámenes libres.

Según se informó en instancia de la visita, el procedimiento de reinserción escolar del CREAD Pudahuel, contemplaba el envío de una lista de niños, niñas y adolescente con el requerimiento de parte de la residencia al Servicio Local de Educación de Barrancones. Este organismo generalmente respondía que los establecimientos de la comuna no contaban con cupos, y en el caso de que los hubiera, se limitaba a indicar los colegios o escuelas que contaban con dichos cupos, sin hacerse cargo de la derivación. Por lo que frecuentemente, cuando se recurría directamente a dichos establecimientos educacionales, éstos rechazaban la inserción de los niños, niñas y adolescentes de la residencia o, en el caso de que los recibieran, los expulsaban tempranamente justificando la medida en que estos presentaban desregulaciones conductuales. En razón de lo anterior, se observó que la red local de educación no contaba con oferta especializada que pudiera acoger y entregar respuesta educativa acorde a los niños, niñas y adolescentes.

El director de la residencia mencionó que los niños, niñas y adolescentes que allí permanecían rendían exámenes libres y comúnmente fracasaban, pues eran sometidos a evaluaciones uniformes y estandarizadas, que no atendían a sus particularidades y necesidades, perpetuando su rezago y abandono escolar. Por su parte, es importante señalar que los exámenes libres en ningún caso se pueden homologar a un proceso de inserción escolar, solo se pueden entender como una forma de nivelar de estudios.

Al momento de la visita, además, solo había una terapeuta educacional jornada completa, la que resultaba insuficiente para abordar los requerimientos y necesidades educacionales de quienes vivían allí. Por su parte, un equipo de estudiantes del Departamento de Educación de la Universidad de Chile apoyaba a los niños, niñas y adolescentes con talleres de reencantamiento escolar y preparación para exámenes libres, pero esa instancia por sí sola resulta insuficiente a la



hora de restablecer el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes que viven en este lugar.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 28, es clara al establecer que los Estados deben reconocer el derecho de los niños, niñas y adolescentes a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, entre otras cosas, “(...) adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar”.

Al respecto, la autoridad debe considerar que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes de la institución visitada adhieren a educación de jóvenes y adultos (EPJA) o a la preparación de exámenes libres, dado que permiten acelerar y hacer frente a las lagunas y deserciones previas del sistema educativo que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes registran en su trayectoria educativa. Sin embargo, el programa de educación de adultos y la preparación de exámenes libres, muchos de ellos implementados por voluntarios también, presentan desafíos de adecuación al contexto residencial y edad de los niños, niñas y adolescentes, que hacen necesario la implementación de una oferta educativa pertinente para lograr la inclusión escolar y social de los niños, niñas y jóvenes, a través de la implementación de una enseñanza personalizada y diferenciada, que tiene como característica que la instrucción sea ajustada a las necesidades únicas y trayectorias de desarrollo de cada estudiante.

En particular, se requiere de un sistema que permita reconocer las trayectorias educativas fragmentadas, tales como el ausentismo, la repitencia, la sobre edad y la exclusión del sistema escolar, de los niños, niñas y adolescentes. En Chile, experiencias que podrían analizarse como prioritarias para estos casos son la modalidad de escuelas de reingreso o aulas de reingreso, las que, basadas en un modelo formal, y no un voluntariado, permiten que los estudiantes con trayectorias educativas fragmentadas e interrumpidas puedan integrarse nuevamente al sistema escolar.

iii. Falencia en base de datos y registro de información

En la visita se observaron ciertas falencias en la arquitectura de la base datos, y poca rigurosidad en el registro de la información ejecutada por CREAD Pudahuel, lo cual constituía una grave falencia en el ámbito de la gestión. Esta carencia impedía a los interventores conocer de manera rápida y expedita la trayectoria de los niños, niñas y adolescentes que ingresaban a la institución, además de contar con información relevante, tales como situación educacional, estado de salud (diagnóstico, derivación, tratamiento), consumo de alcohol y drogas, vínculos familiares actualizados, entre otros. Esta falencia repercutía en la pertinencia de la intervención de los equipos, extendiendo los tiempos de evaluación de la situación de los niños, niñas y adolescentes que reingresaban a la residencia para elaborar sus planes de intervención individual.



iv. Incertidumbre respecto del término del CREAD Pudahuel y derivación a modelo de Residencia Familiar

En contexto de transformación del sistema residencial de SENAME, específicamente al anuncio del Gobierno a comienzos del año 2019 respecto del cambio de modelo de CREAD Pudahuel a modelo de Residencia Familiar, si bien es un cambio en sí positivo por el abandono de los modelos de cuidado residencial masivo, generó un grado importante de incertidumbre en la institución que se evidenció tanto en el relato de las niñas y adolescentes como en el del personal del CREAD. Lo anterior, junto con la desinformación respecto al desarrollo de dicho proceso, provocó ansiedad e inquietud en las personas, particularmente en la población infantoadolescente, lo que no favoreció su proceso de intervención, que requiere contar con un mínimo de estabilidad.

v. Insuficientes instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes

Se advirtió en la visita que, si bien existían instancias de participación en la residencia, tales como la “reunión de casas” con las ETD principalmente, estas eran escasas. Aquella instancia pretendía constituirse como un espacio de participación, sin embargo, carecía de indicadores y verificadores que dieran cuenta de su efectividad e idoneidad, como forma de participación efectiva de niños, niñas y adolescentes. Además, dicho espacio era más bien informal, sin hacer hincapié en que la participación de niños, niñas y adolescentes en las decisiones que les afecten es fundamental y es un derecho. Por ello, se debe propiciar a que ese derecho sea conocido por todas las personas en la residencia, tanto personal como niños, niñas y adolescentes.

De este modo, la residencia logrará apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación, asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, recordando que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar al niño, niña o adolescente, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique desde su interés superior. La protección de este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

vi. Ausencia de representación judicial de niños, niñas y adolescentes

Según lo informado por la dirección, no todos los niños, niñas y adolescentes que permanecían en el CREAD Pudahuel tenían curador *ad litem* designado que les represente en sus causas de protección. Por su parte, la mayoría de las niñas y adolescentes entrevistadas dijo nunca haber hablado con un abogado/a, y se evidenció desconocimiento y falta de información respecto a sus causas. En otros casos en los que había uno designado, estos no concurrían a



visitarlos, por lo que no podían conocer las condiciones en las que se encontraban, ni representar debidamente su opinión e intereses, afectando su participación efectiva en los procesos judiciales que les conciernen.

En este sentido, cabe señalar que el derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes se encuentra reconocido en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Específicamente, establece que el derecho a ser oído se concreta en el otorgamiento al niño, niña o adolescente de la posibilidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, ya sea de manera directa o por medio de un representante o de un órgano apropiado, destacando de este modo la relevancia del aspecto material de la defensa procesal de estos⁵.

vii. Deficiencias en el registro sobre programa de capacitaciones del personal

Se observó que no existía registro de las capacitaciones del personal de la residencia a la fecha de la visita. La falta de registro y sistematización de esta información no permitió conocer si existía un programa de capacitación y si este forma parte de un proceso continuo y planificado con objetivos claros y acordes a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y de la institución. Si bien el director de CREAD Pudahuel señaló que esta planificación la define el Departamento de Protección y Restitución de Derechos de SENAME (DEPRODE), su desconocimiento en el lineamiento programático –si es que efectivamente lo hay– no se socializó oportuna y debidamente con quienes ejecutan los programas del SENAME, particularmente el equipo técnico y de trato directo.

En efecto, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños, de las de Naciones Unidas se han pronunciado destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores en la estructura⁶.

viii. Falta de programas de cuidados de equipo

Según la información recabada, no existía programa o plan de cuidado de equipos, sólo se señalaron acciones y estrategias de autocuidado en los proyectos de funcionamiento anual. Según refirió el director, se presentará una propuesta de cuidado de equipo en el plan de transición de CREAD a Residencia Familiar. Si bien los centros de SENAME están amparados en la línea de trabajo ISTAS de la Mutual de Seguridad, no es suficiente para dar respuesta a las

⁵ Bustos, Andrea, 2019. La representación judicial de los niños en los procedimientos protectores, pág. 11.

⁶ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 115 y 128.



necesidades de cuidado de equipo que requiere el personal que intervienen en ámbitos de alta complejidad.

En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los/as niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben. Además, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su implementación, deben estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad y restricciones a su libertad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

ix. Desconocimiento de protocolos respecto a diversos ámbitos de la gestión de la institución

Se informó que existía un equipo coordinador de educadores de trato directo, conformado por los educadores con más experiencia, que conocerían la cultura organizacional y tendrían mayor conocimiento de los protocolos y procedimientos del CREAD Pudahuel. Este equipo tenía como objetivo coordinar los turnos de los educadores de trato directo y debían garantizar que aplicaran los protocolos de manera correcta en el cotidiano. Si bien no se puede evaluar su desempeño de modo sistemático a partir de la información recabada, se advirtió que existía desconocimiento por parte del personal respecto a procedimientos y funcionamientos de ciertas áreas como las de reingreso de niños, niñas y adolescentes después de haber hecho abandono del sistema, entre otros, por lo que la conclusión preliminar es que esta tarea no se está cumpliendo de manera satisfactoria.

x. Inexistencia de protocolos relevantes respecto de ámbitos sensibles

Fue posible dar cuenta de la ausencia de protocolos esenciales para la vida de los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel, tales como protocolos de espacios de escucha y participación, quedando su promoción y satisfacción al arbitrio de la dirección y personal de turno. Al respecto, como ya se señaló, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 12, establece el derecho a la participación del cual son titulares, que protege el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes, y la debida consideración de su opinión en las medias que los pueden afectar.

Tampoco existía un protocolo de vinculación entre residencias, siendo una necesidad urgente de satisfacer, considerando que los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel muchas veces tienen hermanos/as que se encuentran en otras residencias, por lo que promover



la vinculación permanente entre los hermanos debe ser considerado un objetivo prioritario dentro del plan de intervención individual de cada niño, niñas y adolescente, considerando su derecho a la identidad y su derecho a vivir en familia. En este sentido se han pronunciado las Directrices de modalidades alternativas de cuidados de niños, de las Naciones Unidas, indicando que, en principio los hermanos que mantienen una relación fraterna no debiesen ser separados y, “(...) en cualquier caso, habría que hacer todo lo posible para que los hermanos puedan mantener el contacto entre sí, a no ser que ello fuera contrario a sus deseos o intereses.”⁷ Por tanto, contar un protocolo que asegure este vínculo es prioritario.

Por último, no existía un protocolo de reingreso a la residencia, ámbito complejo que debe ser abordado con un procedimiento riguroso y especializado, considerando las altas tasas de abandono del sistema que presenta CREAD Pudahuel y que, además, en este proceso se involucran instituciones como Carabineros de Chile, dispositivos de salud, entre otros.

xi. Falencias en el abordaje del ámbito de ocio y recreación de los niños, niñas y adolescentes

Se pudo constatar la precariedad de la oferta de actividades recreativas y de esparcimiento para niños, niñas y adolescentes que vivían en la residencia, quienes solo contaban con talleres de peluquería, cocina, boxeo, todas instancias intrainstitucionales. Además, las pocas opciones que se ofrecían no recogían sus intereses y opiniones, y muchas veces no cubrían las necesidades acordes a su rango etario.

Existía una pobre oferta programática de la red la comunitaria, que se intentó suplir con voluntariados de diversa índole, que, si bien son un aporte, no pueden sustituir la respuesta estatal a la hora de satisfacer las necesidades de recreación, juego y esparcimiento que tienen los niños, niñas y adolescentes que allí viven. Asimismo, se debe mencionar que los voluntarios van rotando, lo que impide una continuidad en los programas y los procesos con los niños, niñas y adolescentes, e impacta en el vínculo establecido. En este sentido, las niñas y adolescentes entrevistadas manifestaron que contaban con muchas horas de ocio, y que la carencia de espacios para recreación y esparcimiento que proveen los centros y la comunidad redundaba en más horas de encierro en las “casas”, lo que sin duda influye negativamente en su estado anímico y salud mental muchas veces ya deteriorada.

La importancia de satisfacer el derecho de los niños, niñas y adolescentes al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, se encuentra establecido en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño. El ejercicio de estas actividades en su vida es parte fundamental de su desarrollo integral.

⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 16.



xii. Deficiencia en la respuesta del Estado respecto de quienes cumplen 18 años y continúan viviendo en CREAD Pudahuel

Según se observó, en algunos casos, los adolescentes que cumplían 18 años continuaban viviendo en el CREAD Pudahuel, particularmente quienes tenían alguna discapacidad, sin encontrar respuesta por parte del Estado a sus necesidades y reinserción social. Lo anterior, muestra una falencia en la oferta de programas enfocados en el desarrollo de habilidades para la vida independiente que deben implementar residencias que acogen niños, niñas y adolescentes, particularmente orientados a aquellos que tienen necesidades especiales. Al momento de la visita, esta oferta programática era precaria y la impartían fundaciones (particulares) o entidades religiosas de manera voluntaria, las cuales no respondían a un estándar mínimo ni tampoco eran supervisadas por el Estado.

xiii. Falta de dotación de personal suficiente en CREAD Pudahuel

En la visita se observó la falta de dotación de personal suficiente en el CREAD Pudahuel. Esto se explicaba por varios factores, entre estos, el cambio de modelo de atención a Residencia Familiar los situó en un período de transición que impidió la incorporación de nuevo personal; además hubo licencias médicas, y sumarios administrativos abiertos (funcionarios suspendidos), acompañados de una lentitud en la provisión de cargos por parte de la Dirección Nacional de SENAME respecto de aquellos. Este contexto complejizaba la gestión de la residencia y estresaba al equipo profesional, técnico y administrativo, lo que incidía negativamente en la calidad de la atención de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban viviendo en la residencia. Lo anterior también afectaba negativamente la posibilidad de generar instancias y prácticas de cuidado de equipo del personal de la residencia.

xiv. Precarias condiciones de seguridad en la residencia

Al momento de la visita, el CREAD Pudahuel aún no contaba con cierre perimetral, razón por la cual los abandonos del sistema de los niños, niñas y adolescentes continúan realizándose por el techo del establecimiento, existiendo en promedio 15 abandonos mensuales, según indicó el director. Frente a esta situación, según se informó en la visita, el personal del CREAD Pudahuel solo podía intervenir reactivamente, pues no contaban con las herramientas necesarias que les permitiera abordar esta situación de manera preventiva. Hasta a esa fecha, tampoco se habían implementado cámaras de seguridad y vigilancia para monitorear los espacios más vulnerables de la residencia, de modo de alertar al personal para intervenir oportuna y adecuadamente las situaciones de crisis.



xv. Deficiencias en infraestructura, servicios sanitarios e higiénicos y otros espacios de la residencia

En la visita se observaron falencias en infraestructura, particularmente en los servicios sanitarios e higiene, y en ciertos espacios comunes que se encontraban clausurados o que requerían de renovación o mejoras, así como también carencia de áreas verdes. Respecto de las duchas comunes, estas carecían de separaciones, por lo que, según se informó, los niños, niñas y adolescentes debían ducharse con ropa y en supervisión directa de los ETD. Esta situación vulnera gravemente su derecho a la privacidad e intimidad, y no respondería a un trato digno y de cuidado que el Estado debiese promover y proveer a los niños, niñas y adolescentes.

También fue posible observar la falta de personalización de los espacios, específicamente de sus habitaciones y las casas carecían de elementos propios de quienes allí residían. Contar con elementos personales, tales como fotografías, dibujos, etc. y de espacios propios de los cuales puedan disponer, favorecería su autonomía, capacidad de decisión y aportaría en su bienestar emocional. Todo lo anterior, promueve el ejercicio efectivo de su derecho a la privacidad e intimidad y refuerza el sentido de pertenencia respecto a dicho lugar.

xvi. Obstáculos para las visitas de familiares y terceros significativos

En el momento de la visita, se advirtió la inexistencia de espacios para que los niños, niñas y adolescentes sean visitados por sus familias o terceros significativos, utilizando el patio para esos fines. Asimismo, se observó que había horarios rígidos y breves para el desarrollo de dichas visitas, que no propiciaban ni fomentaban la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con sus familias y cercanos.

Las Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños de las Naciones Unidas, establecen que los esfuerzos de los Estados deberían orientarse a que el niño, niña o adolescente permanezca o vuelva a estar bajo la guarda de sus padres o, cuando proceda, de otros familiares cercanos⁸. En razón de lo anterior, la vinculación familiar o con tercero/a significativo/a debe ser un tema prioritario en la intervención.

xvii. Falta de celebración de cumpleaños e hitos relevantes en la vida de los niños, niñas y adolescentes

Al momento de la visita se celebraban los cumpleaños de los niños, niñas y adolescentes ocurridos durante el mes, en una sola fiesta a fines de ese período, sin otorgar el espacio y preocupación debida que se merece cada uno/a en su individualidad. En este sentido, es

⁸ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, párr.3.



fundamental poder incorporar estos ritos y prácticas, que redundan en el respeto del derecho a la identidad de los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel.

xviii. Falta de un enfoque integral y sistémico en la elaboración de planes, programas y modelos de atención e intervención en infancia y adolescencia

En la visita se pudo observar que en general, en el CREAD Pudahuel no existía un enfoque integral y sistémico en el abordaje de planes de intervención individual, programas y modelos de atención e intervención en el ámbito de infancia. Lo anterior se traduce en la fragmentación de la intervención, lo que muchas veces provoca la sobreintervención de los niños, niñas y adolescentes, así como de sus familias, por la falta de articulación de quienes se encuentran interviniendo. Además, muchas de estas intervenciones son ineficaces, por carecer de una perspectiva integral y sistémica en la atención de los casos.

Así también, esta falta de enfoque integral y sistémico se pudo observar en la precaria respuesta del intersector respecto a los niños, niñas y adolescentes de la residencia, en materia de salud, educación, entre otros, pues muchas veces actúa solo desde su propia lógica, olvidando las características y necesidades propias de la población que requiere su atención, además de la falta de coordinación entre los distintos actores involucrados. En este sentido, es preciso señalar que en el país no existe una política pública articuladora que permita aunar los esfuerzos de los distintos sectores (salud, educación, seguridad pública, etc.) en respuesta a los requerimientos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Con posterioridad a la visita, y a partir de la situación general observada, la Defensoría de la Niñez remitió una serie de Oficios de recomendaciones a los órganos competentes de acuerdo a los nudos críticos observados, a saber, el Oficio N° 280/2019 al Servicio Nacional de Menores, de fecha 19 de agosto de 2019; Oficio N° 281/2019 al CREAD Pudahuel, con fecha 19 de agosto de 2019; Oficio N° 292/2019 a la Subsecretaría de la Niñez, de fecha 29 de agosto de 2019; Oficio N° 302/2019 al Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol (SENDA), de fecha 4 de septiembre de 2019; Oficio N° 305/2019 al Ministerio de Educación, de fecha 4 de septiembre de 2019; Oficio N° 317/2019 al Ministerio de Salud, de fecha 5 de septiembre de 2019 y Oficio N° 357/2019 a la Fundación Integral de la Familia (FIDEF), con de 15 de octubre de 2019.

Lo anterior fue complementado con la información solicitada mediante correos electrónicos al director y equipo técnico del CREAD Pudahuel acerca de la situación de salud mental de los niños, niñas y adolescentes, registro de sus abogados/as y antecedentes respecto a dos



situaciones particulares antes mencionadas. Estos requerimientos fueron respondidos por el director de la residencia.

I) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 280/2019)

1. En relación con el enfoque de los planes, programas y modelos de atención e intervención:

Se solicitó y recomendó:

- a) Adoptar un enfoque integral y sistémico a la hora de elaborar los planes, programas, modelos de atención e intervención en infancia.
- b) Coordinar y propender a la colaboración intersectorial, a nivel central y local, de manera formal y permanente, con capacidad resolutive.

2. En relación con el consumo de drogas:

Se solicitó y recomendó:

- a) Apoyar la aplicación de batería de diagnóstico de consumo de drogas y alcohol, derivación y tratamiento en población infantoadolescente en residencias.
- b) Coordinar, de manera efectiva y a la máxima brevedad, a las instituciones responsables de dar tratamiento a niños, niñas y adolescentes con consumo de drogas y/o alcohol, residentes en el centro, con el fin de que éstos reciban un tratamiento acorde a sus necesidades y características individuales.
- c) Diseñar, en conjunto con el Ministerio de Salud y con SENDA, un programa de intervención, especializada y permanente, para todos los niños, niñas y adolescentes que presenten consumo de drogas y/o alcohol, programa que debe tener como eje central garantizar los derechos fundamentales de dichos niños.
- d) Exigir el cumplimiento del compromiso adquirido por el Ministerio de Salud y el SENDA, en el contexto de la mesa convocada por la Defensoría de la Niñez con fecha 28 de febrero de 2019, para abordar la crítica situación que enfrentan los cerca de 6.500 niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado y que requieren una atención de salud que determine si presentan o no consumo de drogas y/o alcohol y su tratamiento.

3. En cuanto al cambio de modelo de CREAD a Residencia Familiar:

Se solicitó y recomendó propiciar la participación de los niños, niñas y adolescentes en el plan de transición del CREAD Pudahuel a Residencia Familiar, con el objetivo de proveer



información respecto a la implementación del nuevo modelo, el impacto que tendrá en sus vidas y les permita manifestar sus preguntas y preocupaciones respecto a dicho proceso.

4. En cuanto a los programas e instancias de cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Atender el cuidado del personal de las residencias de SENAME, tanto del equipo directivo y técnico los de trato directo.
- b) Impartir, apoyar y/o supervisar instancias de capacitación y formación continua de los/as funcionarios/as

5. En cuanto a las capacitaciones:

- a) Impartir, apoyar y/o supervisar instancias de formación para el personal en temas de infancia y adolescencia desde un enfoque psicosocial y de derechos.
- b) Crear un programa de formación continua, considerando los perfiles y las necesidades propias de cada función y cargo, teniendo como eje central de su diseño la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- c) Invertir en el levantamiento de perfiles, las necesidades del personal, y en la evaluación de las capacitaciones y formación de sus funcionarios/as.

6. En cuanto a los abandonos de sistema por parte de niños, niñas y adolescentes:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incorporar en la supervisión técnica de SENAME el abordaje de aspectos preventivos.
- b) Incorporar dentro la supervisión técnica el abordaje de factores de riesgo que presenten los niños, niñas y adolescentes en su trayectoria y que permitan proyectar un probable abandono del sistema, los que deben constar en los planes de intervención individual y estrategias de intervención .

7. En cuanto a los registros de información:

Se solicitó y recomendó incorporar dentro su supervisión técnica la evaluación y verificación de registros y actualización de información relevante respecto de los niños, niñas y adolescentes. Estos deben considerar, como mínimo, según áreas prioritarias:



- i. Contar con un sistema de registro y seguimiento de las denuncias impetradas en favor de los niños, niñas y adolescentes por vulneraciones de derechos, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de la Circular N°2309⁹.
- ii. Agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como, por ejemplo, los abandonos del sistema, situaciones que impliquen la intervención de Carabineros, etc.
- iii. Aplicación del CRAFFT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas.
- iv. Inserción en establecimientos educacionales, deserción escolar, rezago escolar, y participación en otras modalidades educacionales.
- v. Listado de niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as *ad litem* designados/as y aquellos que no, contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia.

8. En cuanto a la oferta programática para el desarrollo de habilidades para la vida independiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Sistematizar y proveer de oferta programática de buena calidad enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente.
- b) Ofrecer capacitaciones laborales o talleres de apresto laboral orientados a otorgar herramientas a los niños, niñas y adolescentes para poder proyectar una vida autónoma e independiente una vez que cumplan 18 años.
- c) Contar con una oferta especializada para niños, niñas y adolescentes con discapacidad que cumplen 18 años en CREAD.

9. En cuanto a la dotación de personal:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incorporar a jornada completa de psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias.
- b) Incorporar a un profesional de educación especializado para abordar necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes en CREAD Pudahuel.
- c) Incorporar un profesional nutricionista jornada completa en la residencia, quien pueda conocer y atender de manera oportuna las necesidades nutricionales de los niños, niñas y

⁹ Actualmente reemplazada por la Circular N°6 de SENAME.



adolescentes, esto porque actualmente las adecuaciones de menús a requerimientos especiales de estos demoran excesivamente pues dependen del nivel central.

10. En cuanto a la infraestructura deficiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Modificar las duchas comunes, de manera de resguardar su intimidad y otorgar un trato digno.
- b) Invertir en áreas verdes, donde los niños, niñas y adolescentes puedan desarrollar actividades al aire libre y practicar deporte.

II) Al CREAD Pudahuel (Oficio N° 281/2019)

1. En cuanto a la oferta programática recreativa

Se solicitó y recomendó ampliar esta oferta recreativa y de esparcimiento de los niños, niñas y adolescentes que habitan en el CREAD Pudahuel, según sus necesidades, intereses y rango etario de los niños, niñas y adolescentes que allí habitan, y promoviendo su vinculación con el medio.

2. En cuanto a la personalización de los espacios en las casas:

Se solicitó y recomendó fomentar la personalización por parte de los niños, niñas y adolescentes de algunas áreas de las casas, particularmente sus habitaciones.

3. Sobre la ausencia de celebraciones de cumpleaños e hitos relevantes

Se solicitó y recomendó instalar como práctica en el CREAD Pudahuel la celebración del día de cumpleaños de cada niño, niña y adolescente, así como otros hitos relevantes, tales como conmemoraciones, graduaciones u otras fiestas relevantes según la visión de los niños, niñas y adolescentes de la residencia.

4. En cuanto a las visitas de familiares y/o personas significativas:

Se solicitó y recomendó:

- a) Implementar a la brevedad espacios cómodos y adecuados que propicien la vinculación.
- b) Flexibilizar los horarios de las visitas, en acuerdo con los niños, niñas y adolescentes, sus familias y personas significativas.



5. En cuanto a los registros de información:

Se solicitó y recomendó elaborar, mantener y actualizar de manera permanente los siguientes registros:

- i. Contar con un sistema de registro y seguimiento de las denuncias impetradas en favor de los niños, niñas y adolescentes por vulneraciones de derechos, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de la Circular N°2309.
- ii. Agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como, por ejemplo, los abandonos del sistema, situaciones que impliquen la intervención de Carabineros, etc.
- iii. Aplicación del CRAFFT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas.
- iv. Listado de niños, niñas y adolescentes con diagnóstico de salud mental, su derivación a la red y tratamiento.
- v. Listado de niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as *ad litem* designados/as y aquellos que no, contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia.

6. En cuanto a los protocolos de actuación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar protocolos de acción en ámbitos relevantes, como los relacionados con la intervención en crisis, vinculación entre residencias, reingresos a la residencia, manual de convivencia interna con participación de los niños, niñas y adolescentes, entre otros.
- b) Contar con dichos procesos y protocolos formalizados, ordenados y a disposición de toda la comunidad del CREAD Pudahuel, a saber, los niños, niñas y adolescentes que permanecen allí, el equipo directivo, técnico y de atención directa, y establecer indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones allí contenidas.

7. En cuanto a instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes

Se solicitó y recomendó crear instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la residencia. Estos deben contar con espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios niños, niñas y adolescentes, y se debe garantizar su cumplimiento y efectividad. Además, deben contar con resguardos adecuados para que los



niños, niñas y adolescentes se sientan libres de emitir su opinión, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar que aquella está siendo considerada.

III) Al Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Oficio N° 292/2019)

1. En cuanto a la coordinación con el intersector:

Se solicitó y recomendó:

- a) Coordinar, tanto el sector de salud como el de educación, con el propósito de contribuir en la elaboración de una respuesta integral, coherente y sistémica de parte del Estado a los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias.
- b) Dar cumplimiento a los compromisos adoptados por la Subsecretaría de la Niñez, en mesa convocada por la Defensoría de la Niñez, el 28 de febrero del 2019, donde se definió llevar a cabo una fuerza de tarea interinstitucional que permitiera determinar, con información específica, el número de niños, niñas y adolescentes que, encontrándose en residencias de protección o privados de libertad, presentan consumo de drogas y alcohol, cuántos de ellos necesitan derivación a proceso de desintoxicación inmediata y cuántos requieren derivación a tratamientos para abordar dicho consumo.

IV) Al Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol (SENDA) (Oficio N° 302/2019)

Se solicitó y recomendó, en relación con la inexistencia de oferta programática adecuada en la línea del tratamiento del consumo de alcohol y drogas de los niños, niñas y adolescentes, abordar la falta de respuesta y coordinación en red con el CREAD Pudahuel, y asegurar de que las deficiencias detectadas no se repliquen en las nuevas Residencias Familiares en proceso de implementación.

V) Al Ministerio de Educación (Oficio N° 305/2019)

Sobre la inexistencia de una oferta programática del ámbito educacional acorde a las características y necesidades de los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel, se solicitó y recomendó:



- a) Evaluar la oferta programática educativa local, y de acuerdo ello, actualizar la oferta con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes que habitan en residencias como el CREAD Pudahuel.
- b) Trabajar en conjunto con el Servicio Local de Educación Pública Barrancas, en orden de apoyar y reforzar el cumplimiento de su rol, a saber, mejorar la calidad de los aprendizajes, en este caso de los niños, niñas y adolescentes que viven en el CREAD Pudahuel. Para ello, se solicitó la elaboración de un plan de trabajo, con etapas y plazos de implementación.
- c) En cuanto a los niños, niñas y adolescentes que asisten a las escuelas o colegios de la red local del CREAD Pudahuel, capacitar a los profesores y funcionarios de dichas instituciones para propiciar la inclusión de estos niños, niñas y adolescentes de manera satisfactoria y evitar las expulsiones que se dan en estos contextos, con graves consecuencia en las trayectorias de vida de los niños, niñas y adolescentes.

VI) Al Ministerio de Salud (Oficio N° 317/2019)

En cuanto a la falta de colaboración del sector de salud, que se evidencia en la ausencia de respuesta sistémica e integral de la red, particularmente respecto a la salud mental de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar la oferta que existe respecto a dispositivos locales de salud de atención en salud mental, y de acuerdo ello, actualizar la oferta con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que habitan en residencias como el CREAD Pudahuel.
- b) Evaluar la efectividad de las acciones desplegadas para concretar de manera oportuna el acceso a consultas y hospitalizaciones requeridas en salud mental para la atención de niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel y el plan de priorización para dar atención integral de salud a todos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran en dicha residencia.
- c) Coordinarse con SENAME para realizar un trabajo articulado en el territorio, adoptando acuerdos que apunten a la priorización en la atención de niños, niñas y adolescentes de la red en las instancias locales de salud, con impactos medibles.
- d) Elaborar un plan de trabajo coordinado con SENAME, con etapas y plazos de implementación, orientado a dar respuestas concretas y a la brevedad a los niños, niñas y adolescentes que viven en esta residencia.

VII) A la Fundación Integral de la Familia (FIDEF) (Oficio N° 357/2019)

Se solicitó y recomendó:



- a) Asegurar que, una vez designados/as los abogados/as de Fundación FIDEF como curadores *ad litem* en una causa, estos concurren a visitar al niño, niña o adolescente representado dentro del plazo de 10 días hábiles desde su designación.
- b) Asegurar que los curadores/as *ad litem* visiten a los niños, niñas y adolescentes periódicamente con el objetivo de generar un vínculo estable y cercano.
- c) En relación con 9 niños, niñas y adolescentes representados por abogados/as de FIDEF, quienes a la fecha de la visita nunca habrían sido visitados mientras permanecían en el CREAD Pudahuel, concurrir a visitarlos y entrevistarlos a la brevedad para conocer su situación actual y evaluar las acciones pertinentes.

OA

Fecha de elaboración de informe final versión web: 11 de noviembre de 2020