

OFICIO N°281/2019

ANT.: Visita realizada a Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) Pudahuel, de 05 de julio de 2019.

MAT.: Remite recomendaciones.

SANTIAGO, 19 de agosto de 2019

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. ALFREDO GONZÁLEZ
DIRECTOR
CREAD PUDAHUEL**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita en terreno realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a su institución a Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) Pudahuel, con fecha 05 de julio de 2019, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por usted y su equipo directivo y técnico, a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí habitan.

La ejecución de la visita, y la elaboración de documentos referida a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se le dirigen, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4° de la Ley N°21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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 Cruelles, 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”.

La Defensoría de la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la residencia que usted dirige, CREAD Pudahuel, con fecha 05 de julio de 2019, ingresando a ella a las 11:00 horas, realizando un recorrido por sus dependencias, a fin de conocer su funcionamiento general, condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en su interior, establecer conclusiones sobre dichas

observaciones y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, al SENAME y a su institución, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Primero, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la residencia.

Segundo, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos en la institución, se dispone una lista acotada de recomendaciones dirigidas a CREAD Pudahuel, las que se dividirán en aquellas que se deberán implementar a corto plazo y aquellas, a mediano plazo.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS:

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

En principio 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 durante el recorrido no se dificultó la visita ni se evitó mostrar determinados espacios. Además, 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 discurso del director y jefa técnica se puede reconocer motivación y compromiso en el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

1.2. Enfoque de trabajo basado en la coordinación entre la dirección, equipo técnico y educadores/as de trato directo.

La nueva dirección ha instalado un trabajo coordinado y cercano entre la dupla técnica (psicóloga/o y trabajador/a social) y educadores/as de trato directo, en favor de la satisfacción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Este actuar coordinado, obliga a la dupla técnica a estar en permanente contacto con los/as educadores/as de trato directo quienes, a su vez, establecen un vínculo cercano y cotidiano con los/as niños, niñas y adolescentes que permanecen en el CREAD Pudahuel.

Este cambio en el modelo de trabajo e intervención implica adoptar un enfoque centrado en las necesidades y derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo que en la práctica se traduce en que las duplas técnicas deben participar semanalmente en las reuniones de las casas con los niños, niñas y adolescentes a cargo, con el propósito de conocer las particularidades, necesidades y cotidianeidad de cada niño, niña y adolescente. Este cambio de enfoque es un avance, que se debiese reflejar en los planes de intervención individual y, por tanto, en los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes en el corto plazo.

1.3. Profesionalización de equipo de ETD en favor de la intervención con los NNA.

Es posible dar cuenta que la contratación de dotación de personal, en particular de educadores/as de trato directo, se encuentra orientada a la profesionalización, por lo que actualmente los/as educadores/as que se encuentran en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes que permanecen en CREAD Pudahuel, poseen formación técnica y universitaria, a saber, hay profesores/as, antropólogos/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, que poseen más herramientas a la hora de vincularse e intervenir con los niños/as.

1.4. Capacitación de especialización 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 abordó la *“Especialización en Diversidad de Género para una mejor inclusión social e intervención con niños, niñas y adolescentes”*, la que fue impartida los días 24 y 29 de julio y participaron 15 educadores/as de trato directo de CREAD Pudahuel (en total participaron 40 educadores de trato directo de CREAD: Casa Nacional, Galvarino y Pudahuel).

2. RECOMENDACIONES:

2.1. A corto plazo:

2.1.1. Ampliar la oferta de actividades recreativas para niños, niñas y adolescentes de la residencia.

Actualmente la residencia cuenta con talleres de peluquería, cocina, boxeo, entre otros, todas instancias intrainstitucionales. **Se recomienda y solicita a la residencia de manera urgente, ampliar esta oferta recreativa y de esparcimiento de los niños, niñas y adolescentes que habitan en CREAD Pudahuel, enfocándose en cubrir necesidades e intereses que consideren todo el rango etario de los NNA que allí habitan, ampliando las temáticas de acuerdo al interés manifestado por ellos/as y considerando su disponibilidad.**

Las horas de ocio del cual disponen los niños, niñas y adolescentes, actualmente se traduce en tiempo de “encierro” en las casas de la residencia, ya que no existe una instancia adecuada que permita utilizar este tiempo en favor de su desarrollo integral.

Para ello, **se recomienda promover la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes, brindándoles un espacio concreto en el que puedan manifestar cuáles son sus intereses, evaluando con dicha información la oferta de red comunitaria, promoviendo asimismo su vinculación con el medio.**

En este sentido, se apunta a satisfacer el derecho de los NNA al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, establecido en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

2.1.2. Personalización de los espacios en las casas.

En la visita se pudo observar que la mayoría de los espacios no cuenta con elementos que identifiquen a los niños, niñas y adolescentes que viven ahí. **Se recomienda, con sentido de urgencia, personalizar algunas áreas de las casas donde residen los niños, niñas y adolescentes, particularmente sus habitaciones, esto les permitirá disponer de espacios propios, lo que favorecerá su autonomía y capacidad de decisión y aportará 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 a dicho lugar.**

2.1.3. Celebración de cumpleaños e hitos relevantes en la vida de los NNA.

Se solicita y recomienda de manera urgente, instalar como práctica en CREAD Pudahuel la celebración del día de cumpleaños de cada niño, niña y adolescente que permanece allí, así como otros hitos relevantes tales como fiestas, conmemoraciones, graduaciones, u otras relevantes según la visión de los niños, niñas y adolescentes de la residencia.

Actualmente, se celebran los cumpleaños de los niños y niñas ocurridos durante el mes, en una sola fiesta a fines de ese período, **sin otorgar el espacio y preocupación debida que se merece cada niño/a en su individualidad**. Es fundamental poder incorporar estas prácticas, que redundan en el respeto del derecho a la identidad de los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD Pudahuel.

2.1.4. Implementar espacios y horarios cómodos y adecuados para visitas de las familias de los NNA.

Se advierte la **inexistencia de espacios para que los NNA sean visitados por sus familias**. Asimismo, se observan horarios rígidos y breves para el desarrollo de dichas visitas, que no propician ni fomentan la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con sus familias.

La vinculación familiar o con tercero/a significativo/a debe ser un tema prioritario en la intervención. Para ello, **se deben implementar a la brevedad espacios cómodos y adecuados que propicien esta vinculación y horarios flexibles y acordados con los NNA, sus familias y adultos significativos**, de modo de favorecer esta vinculación y así propender a su egreso de la institución en el menor tiempo de ser posible.

2.2. A mediano plazo:

2.2.1. Implementar de manera urgente un sistema de registro en ámbitos sensibles y prioritarios.

Se recomienda y solicita elaborar, mantener y actualizar de manera urgente los siguientes registros:

- **Registro y seguimiento de las denuncias** impetradas en favor de los niños, niñas y/o adolescentes residentes, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de las Circulares N°2309 de SENAME. El objetivo es contar con información actualizada de dichas causas, permitiendo así informar a las víctimas y sus familias del proceso judicial y sus avances, garantizando su derecho a la información y participación en dichos procesos. Actualmente se observa un vacío evidente respecto a la sistematización de esta información.
- **Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen vulneración de los derechos** de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, abusos sexuales, abandonos del sistema, situaciones que impliquen intervención de carabineros, etc.
- **Registro permanente y actualizado respecto a la aplicación de CRAFFT**, el diagnóstico de cada NNA respecto al consumo de alcohol y drogas, su derivación y tratamiento en la red de salud.
- **Registro donde consten los NNA con diagnóstico de salud mental**, su derivación a la red y tratamiento, registro que deberá ser debidamente actualizado, según los avances y retrocesos del proceso interventivo de los NNA a este respecto. En ambos casos, **los diagnósticos deben actualizarse de manera periódica**, según la situación del NNA lo requiera. De esta manera el tratamiento responderá a las necesidades actuales de los NNA.
- **Registro de las visitas que consignen a las personas que concurren a visitar a los NNA**, considerando un registro independiente y específico de las **visitas de sus curadores/as ad litem y/o abogados/as**, permitiendo así constatar la periodicidad de las mismas. Esta información resulta fundamental para la construcción de objetivos de intervención pertinentes en el ámbito de las personas significativas de los NNA.

Si bien el diseño, elaboración y actualización de registros (base de datos) en los ámbitos previamente señalados, implican una inversión considerable de tiempo de funcionarios/as del CREAD Pudahuel, constituye una herramienta que **proveerá de información de calidad a los interventores**

para confeccionar planes de intervención individual acorde a las necesidades y particularidades de los NNA.

2.2.2. Elaborar y socializar procesos y protocolos de actuación.

Se pudo observar que la administración de la residencia ha establecido diversos procesos y protocolos de actuación en diversos ámbitos, tales como espacios informales de participación de NNA, modelo de coordinación de dirección, equipo técnico y ETD en la intervención, la profesionalización de los/as educadoras de trato directo, etc., **sin embargo, ninguno de ellos ha sido escriturado, por lo que no cuentan con verificadores.**

- En este sentido se **recomienda y solicita se elaboren de manera urgente** protocolos de acción en ámbitos relacionados con: **la intervención en crisis, vinculación entre residencias, reingreso de los NNA a la residencia, manual de convivencia interna con participación de los niños, niñas y adolescentes que viven en CREAD**, entre otros, situación que permitirá visibilizar los cambios y mejoras en la gestión de la residencia.
- Se **recomienda contar con dichos procesos y protocolos formalizados**, ordenados y a disposición de toda la comunidad del CREAD Pudahuel, a saber, los NNA que permanecen allí, el equipo directivo, técnico y de atención directa, generando una sociabilización adecuada de los mismos, estableciendo indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones allí contenidas.

La socialización de estos procesos y documentos con los/as funcionarios/as y, por cierto, con los propios niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos/as se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

2.2.3. Propiciar, fomentar y crear instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes.

Como Defensoría de la Niñez **recomendamos que, con sentido de urgencia, se creen instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la residencia.** Se recomienda crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios NNA, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad. Estas instancias deben contar con resguardos adecuados para que los niños, niñas y adolescentes se sientan en la libertad de poder opinar, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar que la opinión de los NNA está siendo considerada.

Actualmente existen algunas instancias de participación en la residencia, tales como la "reunión de casas" con las/os ETD principalmente. Esta instancia pretende constituirse en un espacio de participación, sin embargo, carece de indicadores y/o verificadores que den cuenta de su efectividad e idoneidad, como forma de participación efectiva de niños, niñas y adolescentes. Además, dicha instancia es más bien informal, sin hacer hincapié en que la participación de NNA en las decisiones que les afecten es fundamental y es un derecho. Se debe propiciar a que ese derecho sea conocido por todos, tanto trabajadores como NNA.

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 NNA, 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



DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ

niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

Se debe destacar que, durante la visita de 05 de julio de 2019, se solicitó a usted, como director de la residencia, la revisión de sus protocolos y la entrega de cierta información que no constaba sistematizada en ese momento y, con el propósito de facilitar su entrega y revisión, la Defensoría de la Niñez ofreció la posibilidad de hacer entrega de estos documentos de manera virtual al correo electrónico, remitiéndolos en una fecha posterior a la visita a nuestra institución. En razón de lo anterior, hemos podido contar con información relevante para poder conocer la situación actual de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en su institución.

La elaboración del presente listado de recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a CREAD Pudahuel focalizar su intervención y recursos en los temas más urgentes de resolver, considerando que la oportuna y adecuada intervención en los ámbitos previamente indicados, tendrá un impacto favorable en la vida de los niños, niñas y adolescentes que allí residen. Asimismo, se incorporan buenas prácticas y fortalezas de la institución, con el objetivo de reforzar acciones y medidas impartidas que se destacan en la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Solicito que las recomendaciones indicadas en el texto de este oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, dentro de un plazo de 20 días contados desde la recepción del presente oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en CREAD Pudahuel.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl o, de no ser posible su envío digital, a las oficinas de la institución, ubicadas en Carmen Sylva N°2449, Providencia.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
ABOGADA,
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ


GME/OAB/mgm
Distribución:

- Destinataria
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Sra. Susana Tonda Mitri, Directora SENAME