



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	CREAD Pudahuel
Fecha de la visita:	10 de noviembre de 2020

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.....	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	7
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	11
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	25

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 del “Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado



del Estado”, 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 por los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

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 CREAD Pudahuel**, de la comuna de Pudahuel, ciudad de Santiago, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a 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, 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 niños, niñas y 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

La Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar una visita planificada al CREAD Pudahuel.

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”*. En este caso, la visita al CREAD Pudahuel fue prevista sobre la base del criterio de criticidad, por tratarse de un modelo residencial de cuidado masivo que se encontraba en proceso de cierre.

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

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



Cabe destacar que se trata de la segunda visita realizada por la Defensoría de la Niñez al establecimiento, habiéndose realizado la primera de ellas con fecha 19 de agosto de 2019. Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez estimó realizar una visita planificada al CREAD Pudahuel para verificar las condiciones generales en las que se encontraban los y las adolescentes que allí residían y el funcionamiento del establecimiento, así como efectuar un seguimiento acerca de las recomendaciones que habían sido formuladas con oportunidad de la primera visita a la institución para mejorar los nudos críticos identificados.

Finalmente, es preciso indicar que la presente visita se realizó de forma presencial en el contexto de la emergencia sanitaria producto del Covid-19, por lo que, para su realización, se tomaron por parte de las profesionales visitantes los debidos resguardos sanitarios para prevenir el contagio.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Alicia Fuentes, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 4:	María José Jara, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	CREAD Pudahuel
Nombre de la institución a cargo:	SENAME
Tipo de administración:	Administración directa (AADD)
Modalidad de intervención:	Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD)
Población destinataria:	Adolescentes de ambos sexos
Director:	Alfredo Rodríguez
Dirección:	[REDACTED]



6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido general por el establecimiento; y luego, de manera paralela, la ejecución de una entrevista al director de la residencia, por una parte, y la realización de entrevistas a adolescentes, por otra.

Al ingresar las profesionales visitantes a la residencia, pudieron observar que varias adolescentes de la casa Génesis estaban arribando a un bus que las llevaría de paseo al cerro Chena. También, observaron familiares de adolescentes haciendo ingreso a la residencia para realizar visitas, a los cuales se les aplicaba el protocolo sanitario. Finalmente, se divisó al exterior del CREAD diversos lienzos y pancartas con reivindicaciones sociales, aparentemente hechos por los y las adolescentes.

Antes de comenzar la visita, las profesionales visitantes fueron sometidas al protocolo sanitario para el ingreso, y se les suministró los elementos de protección personal específicos que se exigían a toda persona que ingresara al establecimiento.

Una vez iniciada, el director del CREAD Pudahuel guio el recorrido por las instalaciones. Se recorrieron la zona de oficinas administrativas, unidad de salud, container de enfermería, patio común, 3 de las 4 casas (visitándose las casas Make Make, Futuro y Génesis), cocina y comedor.

En términos generales, el CREAD Pudahuel constaba de 4 casas, 2 de ellas destinadas a varones: Make Make y Futuro, y las otras dos a mujeres: Acuarela y Génesis, según distribución por género, edad y complejidad de su intervención. Cada casa se encontraba en un edificio independiente, y tenían su puerta de entrada desde un segundo piso, al que se accede mediante una escalera. Dentro, contaban con dos grandes habitaciones: una destinada a la pernoctación de los y las adolescentes, y la otra destinada a comedor, sala administrativa y sala de estar. Además, contaban con una zona de baños y una sala de almacenaje.

Respecto de las habitaciones para la pernoctación, estas contaban con literas para los entre 18 y 29 adolescentes que albergaban. Además, todas contaban con casilleros y repisas. La zona de baños en la totalidad de las casas carecía de separación respecto del resto de los espacios, y contaba con varios wc y duchas. Finalmente, las casas contaban con televisor (en las habitaciones y/o en la sala común), sillones, mesas y sillas de comedor. No obstante, las condiciones de habitabilidad, infraestructura, equipamiento y personalización de los espacios diferían entre las distintas casas, según se abordará en el presente informe a propósito de los nudos críticos.



En cuanto a la unidad de enfermería, esta contaba con un área destinada a la contención ambiental de adolescentes que lo requirieran; una zona de oficinas de atención de médico, psiquiatra y enfermera, y una unidad de salud con cuatro camas.

En cuanto a las zonas comunes, se observaron algunos espacios personalizados y decorados con mandalas, y huertas. Además, había algunas áreas verdes, fundamentalmente en los costados de los pasillos y en cada casa. Algunas zonas al aire libre, tanto en los espacios comunes como en las casas, tenían basura en el suelo. Las casas estaban unidas por una cancha de cemento, que contaba además con una tarima.

Otros aspectos relevantes constatados en la observación de las instalaciones serán destacados en el presente informe a propósito de las buenas prácticas o nudos críticos identificados.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR

Para el levantamiento de información con el director, sr. Alfredo Rodríguez, se aplicó el instrumento denominado “Ficha Institucional Residencias de Protección”, “Solicitud Lista de Documentos” y “Cuestionario Autoaplicado a Director/a, N° 2⁴”.

En esta instancia, se abordaron aspectos relativos a la población de la residencia, proceso de reconversión del CREAD, gestión y dotación de personal, salud, educación, convivencia e intervención de los y las adolescentes, situación provocada por la contingencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, salidas no autorizadas, entre otros aspectos.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita se hizo una convocatoria abierta a participar de forma voluntaria en entrevistas con la Defensoría de la Niñez, a partir de la cual se entrevistó a 3 adolescentes, a saber: [REDACTED] de 17 años, y [REDACTED], de 16 años, quienes residían en la [REDACTED], y [REDACTED] de 15 años, de [REDACTED].

Para el levantamiento de información, se les realizó una entrevista semi estructurada en base a la “Pauta de entrevista adolescentes”, ahondando especialmente en aspectos relativos al contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, al proceso de reconversión del

⁴ No obstante, este no fue devuelto cumplimentado.



CREAD Pudahuel y su posible traslado a otras residencias, sus procesos terapéuticos, entre otros aspectos. La información entregada a la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita se detectaron dos situaciones de posible vulneración de derechos en contra de adolescentes del CREAD Pudahuel, respecto de las cuales la Defensoría de la Niñez constató en ambos casos el debido y oportuno levantamiento de circular e interposición de denuncia por parte de la residencia.

En primer lugar, de la entrevista con el director, se tuvo noticia acerca de un caso de posible delito de abuso sexual que se habría cometido en el año 2019 en contra de un niño de la residencia (que ya no residía ahí) y que habría involucrado a un joven mayor de edad, quien se encontraría imputado en causa ante Juzgados de Garantía. En este caso, se verificó el levantamiento de circular N° 2309 (vigente al momento de los hechos) e interposición de denuncia ante Ministerio Público y Juzgado de Familia competente dentro del plazo legalmente establecido para ello.

En segundo lugar, a partir de la entrevista realizada por profesional de la Defensoría de la Niñez a adolescente ██████ se tuvo noticia de la posible ocurrencia de una vulneración de derechos consistente en una agresión sexual en su contra por parte de otro adolescente de la residencia. Al respecto, se constató el levantamiento de circular N° 06 e interposición de denuncia ante Ministerio Público e información de los hechos al Juzgado de Familia competente. Así también, se indican las medidas adoptadas para el abordaje de la situación de crisis.

Además de la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales que le corresponden a la residencia CREAD Pudahuel como entidad a cargo del cuidado de los y las adolescentes que residen allí, la Defensoría de la Niñez tiene en consideración estas situaciones dentro de los nudos críticos a continuación expuestos, ofreciendo recomendaciones en dicho sentido.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

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



En primer lugar, destaca la buena disposición por parte del director de la residencia y del equipo de funcionarios/as que se encontraban presente ante la visita de la Defensoría de la Niñez. En particular, se valora el acompañamiento del director al equipo de profesionales en el recorrido por las dependencias, la realización coordinaciones necesarias para facilitar la realización de las entrevistas a adolescentes, la facilitación de la interacción con funcionarios/as, y la actitud de apertura y constante colaboración presentada durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita.

Junto a lo anterior, se valora la claridad que presentó el director a la hora de identificar necesidades, deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la residencia, colaborando con un análisis adecuado en los distintos ámbitos indagados, y manifestando la intención y disposición para abordarlos y resolverlos. En este sentido, se observó flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora en los procesos, características fundamentales para la generación y mantención de buenas prácticas en el cuidado e intervención con adolescentes en el contexto residencial.

ii. Foco en los derechos de los y las adolescentes.

Durante la visita, el equipo de profesionales pudo observar que, en general, existía en la residencia CREAD Pudahuel foco en las características y necesidades de los y las adolescentes que allí residían. Esto se evidenciaba en el discurso del director, en el que estaba siempre presente el bienestar e interés superior de los y las adolescentes como aspecto central y prioritario, así como en el trato cercano y cariñoso que se pudo observar de su parte hacia ellos y ellas, apreciándose como una figura de confianza. Así también, los adolescentes en sus entrevistas individuales destacaron sus vínculos con algunos educadores de trato directo, valorando su cercanía, confianza y “que les enseñaran” por iniciativa propia cuestiones que eran de su interés.

Lo anterior se veía acompañado por esfuerzos e iniciativas que promovían su desarrollo íntegro, tales como las constantes coordinaciones y gestiones con dispositivos de salud, sociedad civil, I. Municipalidad de Pudahuel, entre otros, lo que es coherente con su condición de sujetos de derechos humanos que son interdependientes e interrelacionados.

iii. Correcta implementación de medidas para prevenir el contagio del Covid-19

La visita del día 17 de noviembre de 2020 se desarrolló en el marco de la contingencia sanitaria producida por la pandemia del Coronavirus, lo que impone exigencias y estándares adicionales a quienes tienen bajo su cuidado a niños, niñas y adolescentes. Al respecto, durante



la realización de la visita se pudo apreciar una adecuada implementación de medidas para la prevención del contagio de Covid-19 en el CREAD Pudahuel, mediante la correcta aplicación de los protocolos de actuación de Sename previstos para la contingencia sanitaria.

Si bien la Defensoría de la Niñez tuvo conocimiento —a través de los “Reportes Diarios Centros Sename” puestos a disposición por el Servicio Nacional de Menores y según fue informado también en la presente visita— de que existió un importante brote de contagios de Covid-19 en la residencia, se valora la seriedad y compromiso en la adopción de medidas adecuadas y efectivas para evitar nuevos contagios, atendiendo la complejidad especial que revisten los espacios de cuidado masivo como el CREAD Pudahuel.

En concreto, se observó el uso de medidas preventivas tales como el control de temperatura, aplicación de cuestionario y provisión de elementos de protección personal al ingreso de personas externas; el uso de mascarillas por parte de los funcionarios/as; la existencia de carteles informativos sobre el Coronavirus en las paredes de la residencia; y la mantención de un stock de elementos de protección personal disponible en caso de requerirse ante una “segunda ola” de contagios. Así también, en iniciativas como la utilización de vajilla desechable para disminuir la posibilidad de contagio, la coordinación para el testeo preventivo bimensual de los y las adolescentes de la residencia, el uso diferenciado por casas del espacio común para evitar la confluencia de un alto número de personas, y la sanitización periódica de los espacios por parte de la Municipalidad de Pudahuel.

También, la residencia contaba con una casa disponible con dos habitaciones y baños separados, para el caso de que se requiriera aplicar cuarentenas en aislamiento en caso de contagios o para su observación en casos de sospecha de contagio, o bien para habitar por el personal en caso de que deban realizar “turnos mineros”, todo ello según necesidad.

Será de suma relevancia que el Servicio Nacional de Menores continúe garantizando y reforzando el adecuado cumplimiento de los protocolos sanitarios de las autoridades por parte de la residencia, y que esta continúe cumpliéndolos a cabalidad, y desarrollando y promoviendo iniciativas y buenas prácticas en este sentido. Esto, especialmente en atención a que, a la fecha del presente informe, se está experimentando un aumento significativo de casos de contagio en el marco de una “segunda ola” del Covid-19.

iv. Gestiones para garantizar el derecho a la salud de los y las adolescentes



En la visita se pudo observar la materialización de iniciativas por parte de la residencia, tendientes a favorecer el acceso a la salud de los y las adolescentes, a través de gestiones, coordinaciones y convenios de colaboración con la comunidad.

Así, por ejemplo, se habilitó en el CREAD Pudahuel un contenedor como consultorio de salud del CESFAM Pudahuel-La Estrella, que resultó de la coordinación de la residencia con una matrona de aquel centro de salud. Este funcionaba dos veces por semana, y brindaba atención primaria de médico, matrona y nutricionista a los y las adolescentes que lo requirieran. El contenedor, que pudo ser recorrido por las profesionales visitantes, aunque era pequeño, se encontraba en buenas condiciones y contaba con lo elemental para su objetivo: salas de atención, camilla, silla ginecológica, lavamanos, casilleros, lámparas de examinación y escritorio.

También, se informó la contratación de una empresa externa que ofrecía el servicio de TENS para el caso de que se necesitara un apoyo adicional. Estos, se sumaban al equipo fijo de salud de la residencia, conformado por enfermeras, médico y psiquiatra que acudían algunas veces por semana. En este sentido, si bien es cierto que lo ideal es que la atención de salud no sea de forma intrarresidencial, a fin de favorecer la inclusión en la comunidad de los y las adolescentes, se valora la iniciativa como un complemento a la atención que se puede brindar en los dispositivos de salud, dada la cantidad de población acogida y sus diversas necesidades de salud, considerando además las dificultades para acceder a atenciones de salud en el contexto de la pandemia.

Además, en la visita se informó que se había realizado un convenio de práctica profesional con la Pontificia Universidad Católica, en virtud del cual postulantes a enfermeras asistían periódicamente al CREAD Pudahuel para complementar las fichas CLAP de los y las adolescentes, además de impartir talleres educativos en materia de salud. Por ejemplo, según se indicó, recientemente habían enseñado sobre higiene bucal y de pies, a requerimiento de los y las adolescentes.

El apoyo en esta materia se considera positivo con miras a garantizar el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud, sobre todo considerando el alto número de población atendida, lo que exige una adecuada gestión de sus historiales clínicos. Se valora especialmente la labor educativa que brindan, con participación de los y las adolescentes en el levantamiento de sus intereses y necesidades.

v. Iniciativas de vinculación con la comunidad



En la visita se constató la existencia de diversas iniciativas y coordinaciones del Servicio Nacional de Menores y el CREAD Pudahuel con diversos actores de la comunidad. Además de lo arriba señalado respecto de la salud, también se mencionó la existencia de convenios de colaboración con la I. Municipalidad de Pudahuel, organizaciones y universidades.

Por ejemplo, en lo relativo a actividades sociales, algunos adolescentes participaban en el consejo comunal de niños y la escuela de verano de la I. Municipalidad de Pudahuel. En lo relativo a actividades artísticas, culturales y medioambientales, adolescentes del CREAD Pudahuel participaban del “Programa Liberando Talentos” del Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio, que busca desarrollar y fortalecer aptitudes musicales; se realizaban talleres de muralismo (algunos de los cuales se pudieron observar en la visita); taller de fotografía y mosaicos; taller de huerta, entre otros. Se realizaban también actividades y talleres deportivos, dentro y fuera de la residencia, como voleibol, skate y musculación, proveyéndoles a los y las adolescentes los implementos necesarios para estas.

Todas estas iniciativas amplían la oferta programática de actividades para los y las adolescentes de la residencia, por lo que se condice con lo anteriormente recomendado al efecto en el Oficio N° 281/2019, de 19 de agosto de 2019, dirigido al CREAD Pudahuel. Estas contribuyen a disminuir su tiempo de desocupación (que se puede traducir en tiempos de “encierro”), al mismo tiempo que favorecen su vinculación e inclusión con la sociedad, disminuyendo su aislamiento y desarraigo. Además, estos talleres y actividades eran especialmente valoradas por los adolescentes entrevistados, quienes se refirieron a estos con interés y entusiasmo.

Finalmente, teniendo en cuenta la importante participación de personas externas a la residencia en varias de las actividades señaladas bajo la forma de voluntariados, prácticas profesionales, etc., se insta a la residencia a actualizar y complementar los protocolos de trabajo con voluntarios y practicantes profesionales que sirven de lineamientos de actuación para la residencia, a fin de adaptarlas al contexto y necesidades concretas del CREAD Pudahuel, y velar así por el respeto y protección de los derechos de los y las adolescentes.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

i. Obstáculos en la entrega de información



Sin perjuicio de la buena disposición del director y el personal ante la visita, para las profesionales visitantes fue sumamente difícil obtener con posterioridad la información solicitada en virtud de los hallazgos de la visita, tanto en las entrevistas con adolescentes como con el director —específicamente los verificadores de denuncias y circulares N° 06, protocolos y otros antecedentes—, principalmente por la desestimación de la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional de Menores del envío de información por correo electrónico.

Para ejercer la labor y las funciones que por ley se le encomiendan a esta Defensoría de la Niñez, y especialmente la de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, es imprescindible contar con la colaboración de las instituciones relacionadas con los derechos de aquellos que se encuentran bajo cuidado del Estado. En este sentido, la Ley N° 21.067 en su artículo 4 letra e) otorga la facultad a la Defensoría de la Niñez de requerir antecedentes e informes a órganos de la Administración del Estado y también a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o la protección de los derechos de la niñez, en caso de tomarse conocimiento acerca de posibles vulneraciones a sus derechos.

ii. Demoras y falta de información respecto del plan de cierre

A partir de lo observado en la visita, particularmente de la realización de entrevistas, se tuvo noticia de que el proceso reconversión del CREAD Pudahuel, anunciado el año 2018, se ha enlentecido de forma excesiva.

Este proceso de reconversión es un compromiso del Estado, que consta en el Acuerdo Nacional por la Infancia, en la que se acuerda “[a]vanzar hacia un sistema de residencias más pequeñas y familiares, con personal especializado, en donde la persona que esté a cargo del trato directo se transforme en un cuidador significativo y con mayor capacitación”⁵.

Asimismo, es parte de la respuesta del Estado de Chile al informe del Comité de Derechos del Niño del año 2018, en la que el Estado adquirió el compromiso de la “[d]isminución gradual de las residencias que atienden a más de veinte niños simultáneamente, iniciando el proceso con la reconversión paulatina de los Centros Residenciales de Administración Directa (CREAD) a Residencias Familiares”⁶.

⁵ Comisión de Infancia, 2018, Acuerdo Nacional por la Infancia, acuerdo N° 52. Disponible en: https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Acuerdo_Nacional_por_la_Infancia.pdf

⁶ Gobierno de Chile, 2018, Respuesta del Estado de Chile al informe de la investigación relacionada en virtud del artículo 13 del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, pág. 23. Disponible en: https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/11/Respuesta_del_estado_de_Chile_al_Informe_del_Comit%C3%A9_de_los_derechos_de_l_ni%C3%B1o_MINJUDDHH_Dic2018.pdf



Finalmente, a nivel interno, el Decreto Exento N° 1402, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de 4 de julio del 2019, “Dispone el cierre de centros de administración directa del Servicio Nacional de Menores, en las regiones de Arica y Parinacota, Metropolitana y del Biobío”, determina el cierre del CREAD Pudahuel, *“a contar de la entrada en funcionamiento de las Residencias de Administración Directa de SENAME de la Región Metropolitana”*.

La necesidad de erradicar los espacios de cuidado masivo, ha sido enfatizada en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Al respecto, la Convención sobre los Derechos del Niño establece, en su artículo 20, que los niños, niñas y adolescentes temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo interés superior exija que no permanezcan en ese medio, tienen derecho a la protección y asistencia especiales del Estado, debiendo garantizarles otros tipos de cuidado, entre los que figurarán, solo en caso de ser necesario, *“la colocación en instituciones adecuadas de protección de menores”*.

Especificando lo anterior, el Comité de los Derechos del Niño insta a la *“transformación de las instituciones existentes, dando preferencia a los pequeños centros de tipo residencial organizados en torno a los derechos y a las necesidades del niño”*⁷. Por su parte, las Directrices sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de Niños, de las Naciones Unidas, recomienda llevar a cabo una estrategia de desinstitucionalización, con fines y objetivos precisos, que permitan su progresiva eliminación, para lo cual los Estados han de establecer estándares de acogimiento que permitan *“garantizar la calidad y las condiciones propicias para el desarrollo del niño, como la atención individualizada y en pequeños grupos, y deberían evaluar los centros de acogida existentes con arreglo a esos estándares”*⁸. De esta forma, indican dichas Directrices, *“[l]os centros de acogimiento residencial deberían ser pequeños y estar organizados en función de los derechos y las necesidades del niño, en un entorno lo más semejante posible al de una familia o un grupo reducido”*⁹.

Por otra parte, de las entrevistas realizadas, se constató que no existía información en la residencia acerca del estado del proceso, no sabiendo, siquiera, hasta cuándo funcionaría el establecimiento ni dónde ni cuándo serán reubicados los adolescentes que allí residen.

La falta de información ha tenido diversas consecuencias. Por un lado, ha causado altos grados de ansiedad e incertidumbre en los y las adolescentes que residen allí, así como en el personal que trabaja en dicho recinto, según fue manifestado por el director y por los

⁷ Comité de los Derechos del Niño, 2007, Observación general N° 9: Los derechos de los niños con discapacidad, párr. 47.

⁸ Naciones Unidas, 2010, Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 22.

⁹ Ibid, párr. 122.



adolescentes entrevistados. Además, ha implicado que el CREAD Pudahuel continúe funcionando con un presupuesto reducido, teniendo en cuenta el supuestamente inminente cierre, lo que ha impedido invertir suficientemente en reparaciones y mejoramiento de la infraestructura de la residencia. También, ha importado la disminución de funcionarios, puesto que no se han reemplazado a aquellos que han sido trasladados a Residencias Familiares, pese a seguir acogiendo el CREAD Pudahuel, aún hoy, a más de 100 adolescentes. Finalmente, ha dificultado realizar un adecuado trabajo de preparación de los adolescentes para dicho cambio, tanto a nivel individual como colectivo.

Las falencias en la gestión de información respecto del cambio de modelo ya habían sido observadas y manifestadas al Servicio Nacional de Menores a través del Oficio N° 280/2019, a propósito de la visita realizada el día 5 de julio del 2019, razón por lo cual se solicitó llevar a cabo un plan informativo sobre la transición, donde consten las etapas y los plazos del proyecto, cuestión que, como se pudo ver en la presente visita, no se ha cumplido a la cabalidad.

iii. Altos flujos de ingreso de adolescentes al CREAD Pudahuel

A partir de dicha observación, particularmente de la realización de entrevistas, se pudo constatar que, pese al proceso de reconversión en el que se encuentra el CREAD Pudahuel, y el compromiso de su cierre que ha asumido el Estado, el flujo de ingreso de adolescentes acogidos allí, por decisión de los distintos Tribunales de Familia del territorio nacional, sigue siendo prácticamente el mismo que antes de que se iniciara dicho proceso. El ingreso constante de alta cantidad de niños y adolescentes al CREAD Pudahuel puede constituir un obstáculo que dificulte que se lleve a efecto de forma próxima el cierre de dicho centro, en virtud del proceso de reconversión de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) que ha sido comprometido por el Estado de Chile.

Por lo demás, muchos de aquellos ingresos corresponden a adolescentes con importantes problemas de salud mental, provenientes de distintas regiones del país. En este punto, hay que recordar que el modelo residencial de los CREAD, que se caracteriza por ser un espacio de cuidado masivo, no es adecuado para atender dichas problemáticas, según ha quedado establecido en el informe del Comité de Derechos del Niño respecto del Estado de Chile del año 2018. En este, considera que se ha vulnerado el artículo 23 de la Convención sobre los Derechos del Niño, entre otros aspectos, por no proporcionar los apoyos necesarios a las familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad a fin de impedir su internamiento en instituciones; y no



proporcionarles a aquellos ya ingresados los apoyos necesarios para el disfrute de una vida plena¹⁰.

Por otra parte, conviene hacer presente que el CREAD Pudahuel, en sí mismo, no cuenta con las condiciones adecuadas para atender a niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales en el área de la salud mental puesto que, según pudo ser observado en la visita de referencia, cuenta solo con una pequeña unidad de salud y un médico psiquiatra por 6 horas semanales, para los más de 100 adolescentes que allí se encuentran. Finalmente, el ingreso al CREAD Pudahuel, teniendo en cuenta el proceso de reconversión en el que se encuentra y, por ende, el eventual traslado a nuevas residencias, puede ser un factor desestabilizador y estresante para niños, niñas y adolescentes que allí ingresan, quienes requieren de un entorno seguro y propicio para su desarrollo, y el establecimiento de vínculos con sus pares o cuidadores/as que contribuyan a generar factores de resiliencia y protección.

iv. Debilidades en la intervención psicosocial de los y las adolescentes

Según lo constatado, el CREAD Pudahuel al momento de la visita carecía de procesos terapéuticos adecuados y acordes a las necesidades de la población. Según nos informó el director, presentaban una importante reducción en los equipos de intervención, especialmente luego del estallido social y la pandemia, lo cual habría generado interrupción en los procesos de intervención psicosocial, tanto a nivel individual como colectivo. A lo anterior se suma que algunos profesionales de las duplas habían sido trasladados a las Residencias Familiares. En definitiva, al momento de la visita, contaban con solo seis trabajadores sociales y cuatro psicólogos para los más de 100 adolescentes residentes, lo cual es del todo insuficiente. Además, varios de aquellos profesionales se encontraban acogidos a la modalidad de teletrabajo al momento de la visita.

Así también, se constató una carencia en la intervención psicosocial existente. En este sentido, los adolescentes entrevistados echaban en falta un apoyo terapéutico en virtud de sus diversas necesidades, tales como la rehabilitación del consumo de drogas o el manejo de la ira y control de impulsos, así como mayor acompañamiento en su trabajo de intervención individual.

Respecto de esto último, se percibió, de la voz de los adolescentes, la carencia de espacios constantes y permanentes en los cuales profundizar en sus necesidades y preocupaciones, reparar sus derechos cuyo ejercicio ha sido vulnerado, y preparar ya sea el tránsito a otra

¹⁰ Comité de Derechos del Niño, 2018, Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, párr. 81.



residencia o su egreso familias o a vida independiente en el marco de sus planes de intervención individual. Así también, se observó de las entrevistas que había adolescentes que mencionaban no saber qué era un plan de intervención individual, lo que puede denotar la falta de participación activa en su elaboración y revisión.

Las necesidades particulares de los y las adolescentes que allí se encuentran exigen mayores esfuerzos en el trabajo psicosocial, puesto que, además de la crucial etapa del ciclo vital en la que se encuentran, y de tratarse de adolescentes que han sufrido graves vulneraciones en el ejercicio de sus derechos y que están separados de sus familias, la mayor parte presentaba alguna problemática de salud mental, en muchos casos constitutiva de discapacidad, y varios de ellos presentaban consumo problemático de drogas. Y, si bien casi la totalidad se encontraba bajo tratamiento farmacológico, en el CREAD Pudahuel no recibían ningún tipo de intervención psicológica, sino que esta era entregada por programas externos.

Producto de la pandemia, dichos programas se suspendieron o se realizaron por vía telemática, lo cual presentaba importantes dificultades respecto de su alcance, por lo que los y las adolescentes de la residencia se encontraban con una importante carencia en dicho sentido. Además, el plan de reconversión que se está desarrollando en el CREAD Pudahuel hace aún más necesario contar con una intervención psicosocial y planes de intervención individual robustos que puedan brindar un adecuado apoyo a los y las adolescentes en el especial proceso de cambios por el que atraviesan.

v. Debilidades en el trabajo para la vida independiente

En la visita se pudo constatar que no existía un trabajo de vida independiente adecuado que permitiera desarrollar las herramientas necesarias para quienes proyectan egresar de la residencia por cumplir la mayoría de edad. Al respecto, si bien destacó como un aspecto positivo la existencia de talleres de apresto y capacitación laboral, que eran valorados por los adolescentes, al momento de la visita estos se habrían estado impartiendo en línea.

Además, se evidenció la necesidad de contar con un mayor acompañamiento psicosocial que entregue información a los y las adolescentes respecto de su situación proteccional, y fortalezca las herramientas, aptitudes y redes que les permitan desenvolverse en el exterior de la residencia. En parte, lo anterior se debe a la insuficiencia de duplas psicosociales en el CREAD Pudahuel, según fue desarrollado en el punto anterior, y la consiguiente interrupción de los procesos de intervención psicosocial. Por otro lado, según manifestó el director de la residencia, esta carecería de protocolos de trabajo de vida independiente, lineamientos que son necesarios para un trabajo adecuado en dicho sentido desde el punto de vista técnico.



vi. Falta de oferta para adolescentes que se encuentran prontos a cumplir la mayoría de edad respecto de las cuales no se proyecta una reintegración familiar.

Se observó a partir de la visita, particularmente de la entrevista con el director, que existe un joven de [REDACTED] de iniciales [REDACTED] con severa discapacidad psicosocial y problemáticas de salud mental, que aún se encuentra residiendo en el CREAD Pudahuel, puesto que no se proyecta su egreso por carecer de red familiar y no ha sido posible gestionarle una oferta residencial apropiada para su situación especial. Se informó que, si bien se gestionó su ingreso a una comunidad terapéutica, el joven no logró adherir por lo que debió reingresar al CREAD Pudahuel.

Esto es de especial preocupación, puesto que, además de presentar el joven necesidades particulares que requieren de una oferta especializada, se encuentra en una etapa distinta de maduración y desarrollo de la personalidad de los adolescentes acogidos en el CREAD Pudahuel, por lo que puede eventualmente constituir un peligro para los que allí se encuentran, teniendo en cuenta la diferencia de edad y la mayor posibilidad de existir situaciones de abuso hacia ellos.

Por otro lado, según informó el director de la residencia, existen otras dos adolescentes, de iniciales [REDACTED] y [REDACTED] quienes presentan discapacidad por problemáticas de salud mental de relevancia, y se encuentran prontas a cumplir la mayoría de edad, pero carecen de redes que puedan asumir su cuidado.

Respecto de los casos anteriormente señalados, el director del CREAD Pudahuel mostró preocupación por no contar con una solución que sea acorde a sus necesidades específicas. Esta situación es de especial gravedad, teniendo en cuenta la alta complejidad de las historias de vida y necesidades de los y las adolescentes que son atendidos en el CREAD Pudahuel, muchos de los cuales presentan considerables problemáticas de salud mental, no siendo siempre posible proyectar respecto de ellos el egreso independiente o con algún familiar que les brinde la atención y cuidados que requieren una vez alcancen la vida adulta. Por ello, resulta menester contar con las debidas coordinaciones en esos casos, que entreguen soluciones oportunas y adecuadas. Por lo demás, esta misma situación fue manifestada a su Servicio a propósito de la visita realizada con anterioridad al CREAD Pudahuel, mediante el Oficio N° 280/2019, de fecha 19 de agosto de 2019, recomendándose en su oportunidad gestionar oferta residencial para adultos con discapacidad que residían allí y que lo requirieran, cuestión que, como se pudo observar en la visita de referencia, aún no se ha abordado suficientemente.

vii. Violencia entre pares



La existencia de malos tratos entre adolescentes fue un nudo crítico evidenciado en la visita realizada, según se constató a través de las entrevistas. Esta situación afectaría en alguna medida a la totalidad de las casas de la residencia, pero se agudizaba particularmente en la casa [REDACTED]. Según informó el director, esta casa estaba destinada a acoger a varones en su primera etapa de la adolescencia, muchos de los cuales presentaban alguna problemática de salud mental, y se caracterizaban por ser más “desordenados”.

En efecto, los tres adolescentes entrevistados describieron la existencia de frecuentes conflictos entre los adolescentes, que los educadores de trato directo no lograban evitar. De ellos, los que pertenecían a la casa [REDACTED] se mostraron más afectados con la situación, y relataron la existencia de habituales peleas, insultos y *bullying*, sobre todo contra quienes presentaban deficiencias cognitivas o pertenecían a disidencias sexuales. Uno de los adolescentes, incluso, manifestó sentirse inseguro y temeroso en la residencia.

Ante las situaciones de violencia, según nos relató el director, existiría una correcta aplicación de la Circular N° 06 de Sename y denuncias cuando correspondiere por parte de los funcionarios. No obstante, desde el aspecto de su abordaje a nivel de intervención, se tomaban medidas *ad hoc*, sin existir un lineamiento claro y transversal al respecto. Indicó que las duplas psicosociales eran las encargadas de realizar un trabajo y una intervención con los adolescentes involucrados, pero, como se señaló precedentemente, al momento de la visita existía un notorio déficit en dicha intervención. Por otro lado, se indicó que el director de la residencia también habría intentado generar instancias de reflexión con los adolescentes de dicha casa, y que la terapeuta ocupacional de la residencia abordaba la temática de la violencia de forma tangencial, promoviendo la solución pacífica de los conflictos y el respeto entre pares; sin embargo, no se trataba de un trabajo profundo y que trajera los resultados esperados.

Por otro lado, preocupa lo observado por las profesionales visitantes, respecto de que el personal, y especialmente los educadores de trato directo de la residencia, no contaban con suficientes capacitaciones que les permitiera prevenir y abordar las situaciones de violencia entre pares, siendo una falencia identificada por ellos mismos. Sin duda las situaciones de violencia entre son un obstáculo para el adecuado desarrollo de los y las adolescentes de la residencia, y una vulneración a su derecho a ser protegidas ante la violencia. En este sentido, el artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce a los niños, niñas y adolescentes el derecho intrínseco a la vida, y que los Estados deben garantizar en la máxima medida posible su supervivencia y desarrollo. Por otra parte, aquel instrumento internacional reconoce el derecho a ser protegido *“contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente,*



*malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual*¹¹, debiendo el Estado adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales o educativas que sean necesarias para hacerlo.

El Comité de los Derechos del Niño ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia¹². Para ello, se requiere adoptar medidas para su prevención, derivación, investigación, tratamiento y observación¹³. Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, *“contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general”*¹⁴.

Por otro lado, cabe señalar que, según manifestaron adolescentes entrevistados y el director, muchas veces las agresiones entre adolescentes tenían contenido discriminatorio en relación con la orientación sexual y la identidad y expresión de género, así como con la diversidad funcional, especialmente la cognitiva.

En lo que respecta a temáticas de diversidad sexual y de género, la residencia informó sobre un trabajo colaborativo con la Fundación Iguales, en virtud del cual se capacitó a funcionarios del CREAD Pudahuel en dichas temáticas, instancia que se valoró como de utilidad para despejar prejuicios y mejorar el trato entregado hacia adolescentes que se identifican con los colectivos LGBTIQ+. Sin embargo, este no habría alcanzado a realizar con adolescentes producto de la contingencia sanitaria.

Finalmente, a lo anterior es preciso agregar que en la residencia no existía un manual de convivencia; y que, si bien existía la intención de crear uno con participación de los y las adolescentes, ello se había dilatado debido al estallido social y la pandemia. Los manuales de convivencia son esenciales en un ambiente residencial, más aún tratándose de una residencia con alto nivel de población, pues regula y orienta el comportamiento de los adolescentes y el personal de la residencia, en un ambiente de respeto, responsabilidad e inclusión.

viii. Falta de cuidado de equipos

¹¹ Convención sobre los derechos del niño, art. 19.1.

¹² Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 g).

¹³ Convención sobre los derechos del niño, art. 19.2.

¹⁴ Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 14.



De acuerdo a lo observado en la visita, si bien se cuenta con una planificación de actividades de cuidado de equipos, durante la pandemia esta debió ser suspendida, ofreciéndose desde la Dirección Regional del Sename un programa solo vía online. Por lo demás, no se cuenta con un programa robusto y serio, que haga eco de las necesidades particulares de los equipos, la identificación de riesgos psicolaborales y el fortalecimiento de herramientas de cuidado, entre otros aspectos necesarios, sino que en general prevé actividades esporádicas de esparcimiento, tales como desayunos por equipos y algunos paseos.

De lo relatado por los mismos adolescentes entrevistados, muchas veces los educadores de trato directo deben manejar situaciones de violencia entre pares que ocurren en la residencia, lo que supone altos grados de estrés y exposición a agresiones. Por otro lado, si bien la pandemia del Coronavirus claramente implica importantes desafíos para la realización de actividades de cuidado de equipos, no es menos cierto que esta misma ha importado un factor de estrés adicional al que cotidianamente enfrentan. Todo ello hace aún más urgente el fortalecimiento y la ejecución de un programa de este tipo, y evitar su postergación excesiva.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues el trabajo en temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en contextos de alta vulnerabilidad presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado. Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de las niñas y adolescentes y el trato que estas reciben.

ix. Constantes abandonos de sistema

Al momento de la visita, la residencia CREAD Pudahuel presentaba un importante problema de salidas no autorizadas y abandonos de sistema por parte de adolescentes residentes. Al respecto, al consultarse sobre posibles motivaciones, el director identificó como motivos principales las necesidades de consumo de drogas, las relaciones interpersonales que mantienen fuera de la residencia (“pololeos” y asistencia a fiestas) y la socialización callejera. Según lo informado, los números de salidas y abandonos habrían descendido durante el estallido social y los primeros meses de la pandemia, sin embargo, estos habrían vuelto a aumentar los últimos meses previos a la visita.

En cuanto al cumplimiento de los protocolos ante salidas no autorizadas y abandonos de sistema, se informó que existía buena coordinación con la 26° Comisaría de Carabineros, lo que



permitía una comunicación fluida con la institución y un adecuado apoyo para la presentación de presuntas desgracias y la ejecución de órdenes de búsqueda. En lo que respecta al trabajo preventivo de los abandonos de sistema, informó que las duplas psicosociales abordaban lo anterior directamente con los y las adolescentes, pero que hacían falta mayores herramientas para evitarlos.

x. Falta de instancias de participación de los y las adolescentes

En la visita de referencia, al indagar sobre la participación de los y las adolescentes, se observó que existían ciertas instancias a nivel de las casas que componen el CREAD Pudahuel, consistentes en círculos de conversación, guiados por los educadores de trato directo, en los que conversaban sobre su rutina diaria, la distribución de tareas, problemas que les aquejan, entre otros asuntos, lo que les permite tener cierta incidencia en las decisiones sobre su vida cotidiana.

Se observó, sin embargo, que no existían instancias formales de participación y que abarcaran a la residencia en su totalidad, que les permitiera tener incidencia en las decisiones que se toman en el establecimiento, o bien representar solicitudes y peticiones puntuales. En este sentido, se informó que, hasta antes de la pandemia, existían reuniones con representantes de cada una de las casas, sin embargo, estas se habían interrumpido producto de la contingencia sanitaria. Por otro lado, tampoco se habían instalado los buzones de quejas, reclamos y sugerencia en el centro.

En este sentido, si bien se apreció la intención de escuchar y considerar la opinión de los y las adolescentes, lo que se expresaba en una voluntad de disposición, apertura y diálogo de Ud. como director y funcionarios/as ante sus inquietudes y necesidades, ello quedaba a merced de la discrecionalidad e intenciones del director o funcionario de turno, no existiendo procedimientos y formales de participación, que les permitieran expresar sus opiniones e incidir en decisiones que les afectan de forma seria, transversal y con garantías de igualdad.

La falta de instancias formales de participación ya fue objeto de una recomendación por parte de esta Defensoría de la Niñez al CREAD Pudahuel, mediante el Oficio N° 281/2019 de fecha 19 de agosto de 2019, presentado a raíz de la primera visita a la dependencia. Sin embargo, según se pudo verificar en la visita de seguimiento, ello no habría sido cumplido a la fecha.

La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho a todo niño, niña o adolescente a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que le afectan, debiendo esta tenerse en cuenta de forma adecuada, en función de su edad y madurez. El Comité de los Derechos del Niño ha subrayado la importancia de este derecho, y lo considera como uno de los



valores fundamentales de la Convención¹⁵. Para aclarar la interpretación de este derecho, ha establecido en su Observación General N° 12 que, para garantizar que sus opiniones sean tomadas debidamente en cuenta, la persona encargada de adoptar decisiones tiene que informar al niño, niña o adolescente del resultado del proceso y explicar cómo se tuvo en consideración su opinión. Esto es necesario para que la escucha de sus opiniones no sea meramente formal, sino efectiva¹⁶.

Por otra parte, en interpretación con el artículo 2 de la Convención, este derecho se debe reconocer sin discriminación de ningún tipo. En espacios de cuidado masivo, dichas exigencias se cumplen de mejor forma mediante mecanismos formales de participación, que promuevan y hagan efectivo este derecho, y que sean complementarios con los mecanismos informales o espontáneos que existan. Así lo ha establecido el Comité, específicamente respecto de las instituciones de cuidado alternativo residencial, al mandar a los Estados a introducir mecanismos efectivos para que los niños, niñas y adolescentes bajo dicha modalidad “puedan expresar sus opiniones y que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta en los asuntos relativos a su acogimiento, tales como un consejo representativo de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, con atribuciones para participar en la formulación y ejecución de las políticas y de todas las normas de la institución”¹⁷.

xi. Deficiencias de infraestructura y ambientación

En el recorrido por las dependencias se pudieron apreciar diversos aspectos de infraestructura que se encontraban en precarias condiciones de habitabilidad, higiene y ventilación. Estos, en general, variaban de acuerdo a las casas. Así, mientras la casa Génesis se observó en relativamente buenas condiciones generales, la casa Make Make tenía parte importante del mobiliario roto (tales como mesas, sillas, puertas y casilleros, apreciándose incluso vidrios quebrados en una de sus ventanas); se encontraba desordenada y con basura.

Por otro lado, en todas las casas se observó que los y las adolescentes no tenían espacio suficiente para dejar sus pertenencias, contando solo con un pequeño casillero (que en la casa Make Make estaban averiados casi en su totalidad), y, en la casa Génesis, una repisa común para dejar sus mochilas, lo cual no era suficiente para los más de 20 adolescentes que pernoctaban por casa.

¹⁵ Comité de los Derechos del Niño (2009), Observación general N° 12: El derecho del niño a ser escuchado, párr. 2.

¹⁶ Comité de los Derechos del Niño (2009), Observación general N° 12: El derecho del niño a ser escuchado, párr. 45.

¹⁷ *Ibid*, párr. 97.



De forma transversal, los baños presentaban serios problemas de privacidad, higiene y ventilación. En la totalidad de las casas, los baños se encontraban en un espacio común que se estaba conectado con el resto de las instalaciones, no existiendo ninguna puerta de separación, lo que generaba dificultades de dispersión de humedad y olores, preocupación levantada por los adolescentes en las entrevistas. Los problemas se acrecentaban con la falta de puertas en las duchas en la casa Make Make, lo que afecta de forma muy relevante su privacidad e intimidad.

Adicionalmente, algunos de los WC y duchas de la casa Make Make no funcionaban, y los espejos se encontraban rotos. También, adolescentes manifestaron que existía en esa casa un problema con la regulación del agua caliente.

Al consultarle al director sobre los problemas de infraestructura que afectan de forma especial a la casa Make Make, este manifestó que se debían a que los adolescentes destruían las estructuras y mobiliarios, y utilizaban en ocasiones los materiales para golpearse entre ellos. Así también, informó sobre la falta de inyección de nuevos recursos en cantidad suficiente, debido al supuestamente inminente cierre del CREAD Pudahuel.

Los problemas de infraestructura, en general, y de los baños en especial, habían sido ya manifestados por la Defensoría de la Niñez en el Oficio N° 280/2019, de fecha 19 de agosto de 2019, dirigido al Servicio Nacional de Menores, a partir de la observación realizada en la primera visita a la institución referida, oportunidad en la cual se presentaron recomendaciones, las que, conforme se constató, no han sido cumplidas.

En lo que respecta a la personalización de los espacios, si bien se apreció cierta personalización de los espacios comunes y abiertos (tales como la instalación de lienzos y pancartas, y la elaboración de murales y mandalas), a nivel de las casas esta también variaba de acuerdo a cada una. Así, por ejemplo, la casa Génesis contaba con personalización en el área de dormitorio, donde las adolescentes mantenían peluches, dibujos, fotografías, etc; así como en el sector del living, que estaba decorado por ellas, tenía dibujos, y pizarras y murales con información de interés común. En cambio, la casa Make Make no tenía ningún tipo de decoración ni personalización por parte de los adolescentes.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño, niña y adolescente, y es especialmente relevante para quienes han sido separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran. En este sentido, es importante que la residencia promueva la personalización de los espacios por parte de los y las adolescentes con elementos y objetos



significativos, tanto personales como colectivos, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, posters, entre otros.

xii. Falta de atención adecuada a adolescentes afectados por el consumo de drogas

En el contexto de la visita, se observó el grave problema que representa en las vidas el consumo de drogas y/o alcohol de varios de los y las adolescentes residentes en el CREAD Pudahuel. Tanto ellos en entrevistas individuales, como el director, manifestaron la criticidad de la problemática del consumo, lo que afecta tanto en la convivencia diaria como en la proyección de su vida independiente. La necesidad de consumo se ha identificado como, incluso, una de las motivaciones para el abandono de sistema. Finalmente, se menciona también la presencia de *dealers* que ingresan droga al recinto, información entregada por la residencia al Ministerio Público.

Esta problemática, según pudo ser observado, no estaría siendo abordada adecuada o suficientemente por parte del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda). Al respecto, el personal entrevistado manifestó que, si bien la totalidad de quienes presentan consumo problemático se encontrarían derivados a algún programa para el tratamiento por consumo de drogas, en la práctica estos no estarían recibiendo atención en la actualidad debido a la contingencia sanitaria. Indicó también que, en algunos casos, hubo adolescentes que debieron valerse por la oferta privada para su desintoxicación, con recursos del Servicio Nacional de Menores, debido a la falta de oferta pertinente en el sistema público para dicho tratamiento. Así también, de la entrevista adolescentes se observó que algunos de ellos perciben una falta de apoyo y acompañamiento psicosocial para quienes quieren dejar el consumo.

Esto es de especial preocupación, considerando que en la primera visita realizada al CREAD Pudahuel por la Defensoría de la Niñez el día 5 de julio de 2019 se observaron también nudos críticos respecto del actuar del Senda, relacionados con la inexistencia de oferta programática adecuada para el tratamiento del consumo, la falta de respuesta y coordinación en red que afectaban a los niños, niñas y adolescentes del CREAD Pudahuel, y dilaciones en las derivaciones. Por esta razón, se remitió al Senda el Oficio N° 302/2019, de 4 de septiembre de 2019, en el que se entregaron recomendaciones y se solicitó su intervención en dicho ámbito, respecto del cual a la fecha aún no se recibe respuesta.

En relación con la presente visita, si bien se habría avanzado en la aplicación de tamizaje al ingreso, y la realización de un examen posterior de drogas para su actualización y en casos de sospecha de consumo, aspecto que es valorado por esta institución pues permite un necesario



diagnóstico, también es cierto que, como se pudo observar en la visita del 17 de noviembre de 2020, la falta de atención efectiva permanece, y no habrían visto los resultados esperados en materia de acceso al tratamiento y rehabilitación por el consumo. Por lo demás, dado el nivel de impacto que sigue generando esta problemática, es del todo necesario invertir esfuerzos adicionales para garantizar la debida y oportuna atención para el tratamiento, rehabilitación y reinserción social de las personas afectadas el consumo de drogas, de una forma que sea acorde a sus necesidades y contexto particulares de los adolescentes del CREAD Pudahuel.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 897/2020, de fecha 16 de diciembre de 2020, dirigido a la E. Corte Suprema de Chile; el Oficio N° 905/2020, de fecha 23 de diciembre de 2020, dirigido al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda); el Oficio N° 10/2021, de fecha 11 de enero de 2021, dirigido a la residencia CREAD Pudahuel; y el Oficio Reservado N° 11/2021, de fecha 11 de enero de 2021, dirigido al Servicio Nacional de Menores, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se recomendó¹⁸, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la E. Corte Suprema de Chile (Oficio N° 897/2020)

Se solicitó y recomendó:

- a) Fortalecer la formación especializada de jueces(zas) del país, y de funcionarios(as) judiciales que intervienen en procesos de protección de niños, niñas y adolescentes, permitiendo la adopción de medidas judiciales tendientes a evitar la separación innecesaria de estos de sus familias, priorizando la adopción de medidas de apoyo a las familias y alternativas de cuidado de tipo familiar, conforme a los estándares de derechos humanos aplicables en la materia.
- b) Adoptar las medidas concretas que estime pertinentes, conforme a sus privativas facultades, para que, en caso de ser estrictamente necesaria la separación familiar, las resoluciones judiciales prioricen el ingreso al cuidado residencial en pequeños centros, que atiendan de

¹⁸ Además, atendida la dilación y falta de información acerca del proceso de reconversión del CREAD Pudahuel y los demás CREAD del país, se remitió el Oficio N° 879/2020, de fecha 3 de diciembre del 2020, dirigido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, solicitando información sobre las etapas y plazos del proceso de reconversión de los CREAD del país, el plan de trabajo con niños, niñas y adolescentes para su preparación, la cantidad y evaluación acerca de las Residencias Familiares del país, entre otras materias. A la fecha del presente informe, este Oficio aún no ha sido respondido.



mejor forma las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, y se favorezca así, desde el Poder Judicial, el proceso de reconversión de los CREAD del país.

- c) Adoptar las medidas concretas que estime pertinentes, conforme a sus privativas facultades, para que los Tribunales de Familia tengan debidamente en cuenta las características de los CREAD —especialmente sus limitantes, producto del modelo residencial al que pertenecen, su inminente cierre y los recursos e instalaciones con los que cuentan—, así como las necesidades particulares de los niños, niñas y adolescentes en concreto al momento de aplicar la medida de cuidado alternativo residencial, fundamentando adecuadamente y en todo caso sus decisiones sobre la base de su interés superior.

II) Al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, Senda (Oficio N° 905/2020)

Se solicitó y recomendó:

- a) Adoptar las medidas necesarias para abordar la falta de atención a los y las adolescentes del CREAD Pudahuel, procurando que reciban de forma prioritaria el tratamiento, rehabilitación y herramientas para su reinserción social, de forma acorde con la gravedad del problema que les afecta y su situación de especial vulnerabilidad, y teniendo en cuenta sus características, necesidades y contexto particulares. Se debe garantizar, además, que ellos y ellas puedan permanecer en dichos programas una vez trasladados a las Residencias Familiares.
- b) Adoptar las medidas necesarias para asegurar el acceso efectivo y oportuno a la oferta programática, y una atención para el tratamiento, rehabilitación y reinserción social para los niños, niñas y adolescentes que transitan hacia este nuevo modelo residencial de Residencias Familiares a nivel nacional que presentan consumo de drogas y/o alcohol, que sea acorde con las características, necesidades y contexto particulares.

III) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio Reservado N° 11/2021)

1. En cuanto a la entrega de información a la Defensoría de la Niñez

Se solicitó y recomendó tomar medidas concretas para asegurar una adecuada colaboración de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Menores, así como de las direcciones de las residencias y centros de privación de libertad de administración directa del Servicio Nacional de Menores, con las instituciones autónomas de derechos humanos, particularmente con la Defensoría de la Niñez, especialmente a través del envío expedito de la información solicitada



luego de cada visita, para ejercer de forma adecuada la labor de visitas y las demás que le encomienda la Ley N° 21.067.

2. En cuanto al plan de cierre del CREAD Pudahuel

Se solicitó y recomendó¹⁹:

- a) Tomar las medidas necesarias para destrabar y agilizar el proceso de plan de cierre del CREAD Pudahuel, según ha sido comprometido por el Poder Ejecutivo, y la implementación de las Residencias Familiares en la Región Metropolitana que puedan recibir a las y los adolescentes que allí se encuentran y que deban seguir bajo la modalidad alternativa de cuidado residencial.
- b) Transparentar y entregar periódicamente a la dirección de la residencia CREAD Pudahuel la información completa y actualizada acerca del plan de cierre de dicha residencia, indicando etapas, plazos e implicancias laborales del personal, que permita tener claridad respecto del proceso y proyección del trabajo residencial.
- c) Orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación de un plan de trabajo con los y las adolescentes, que implique la entrega de información de forma coherente con su interés superior, y un proceso de preparación y acompañamiento psicosocial en el proceso de reconversión del CREAD Pudahuel. Lo anterior, a fin de brindar un apoyo en la transición hacia un nuevo modelo residencial, que además contribuya a manejar la ansiedad y expectativas que la demora y la falta de información les ha generado, y provea de un espacio seguro y adecuado de participación de los y las adolescentes para formular preguntas y representar sus preocupaciones al respecto.
- d) Mientras el cierre no se materialice, aumentar la dotación de personal a una cantidad idónea y proporcional en atención a la población atendida, reemplazando a los funcionarios(as) que ya fueron trasladados a Residencias Familiares.

3. En cuanto a la intervención psicosocial de los y las adolescentes:

Se solicitó y recomendó:

¹⁹ Además, se solicitó al Servicio Nacional de Menores remitir información acerca de las causas de la demora del proceso de cierre del CREAD Pudahuel y medidas que se tomarán para solucionarla; descripción, etapas y plazos del plan de cierre de la residencia; e indicación de las Residencias Familiares a las que han sido y serán trasladados los y las adolescentes del centro, así como los criterios para definir quiénes y cuándo ingresarán.



- a) Orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación efectiva de los planes de intervención individual de los y las adolescentes que se encuentran en la residencia, con su debida participación.
- b) Aumentar la dotación de profesionales del CREAD Pudahuel, particularmente de duplas psicosociales, de manera de cubrir el déficit de personal en dicho sentido.
- c) Garantizar el contacto regular y permanente de los y las adolescentes con sus respectivas duplas psicosociales para el abordaje de sus planes de intervención individual y otras necesidades psicosociales que pudieran requerir de su apoyo y trabajo.
- d) Derivar, a la brevedad, a programas especializados a los y las adolescentes que así lo deseen y requieran, procurando entregarles atención debida y oportuna según sus características y necesidades.

4. En cuanto al trabajo para la vida independiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Desarrollar un protocolo para la vida independiente para el CREAD Pudahuel, que se adapte a las necesidades de la población acogida y al contexto en el que se encuentra la residencia.
- b) Orientar técnicamente y supervisar el reforzamiento del plan de preparación para la vida independiente, que brinde acompañamiento, información y herramientas para la transición hacia la vida al exterior de la residencia.

5. En cuanto a la oferta para adolescentes que se encuentran prontos a cumplir la mayoría de edad respecto de las cuales no se proyecta una reintegración familiar:

Se solicitó y recomendó:

- a) Establecer las coordinaciones necesarias con la Subsecretaría de la Niñez, el Ministerio de Desarrollo Social y la Familia y con el Servicio Nacional de la Discapacidad, a fin de establecer las derivaciones a los programas correspondientes y contar con oferta especializada residencial en caso de requerirse, para aquellos adolescentes con discapacidad respecto de los cuales sea difícil proyectar una vida independiente o egreso con familias o personas significativas una vez alcanzada la mayoría de edad, y en este caso en particular a las adolescentes [REDACTED] y [REDACTED]
- b) Así también, respecto del [REDACTED] se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia y a la brevedad, evaluar y gestionar una oferta residencial que sea acorde con sus necesidades.



6. En cuanto a la violencia entre pares:

Se solicitó y recomendó:

- a) Orientar y supervisar el fortalecimiento de los procesos de intervención psicosocial en la residencia, tanto a nivel individual como grupal, a fin de prevenir y detener situaciones de violencia entre pares, entregar apoyo oportuno y especializado para reparar a aquellos adolescentes que han sido víctimas de estas, y efectuar un debido trabajo con quienes han ejercido las agresiones, de modo de evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.
- b) Orientar y supervisar la implementación de un programa de formación especializada a todos los funcionarios de la residencia, especialmente a educadores(a) de trato directo, sobre el adecuado manejo de situaciones críticas y resolución de conflictos, que les entregue las herramientas específicas necesarias para enfrentar debidamente estas situaciones de reiterada ocurrencia.
- c) Establecer las coordinaciones, gestiones y convenios interinstitucionales necesarios para la realización periódica de talleres y campañas tendientes a la información y sensibilización en materia de factores que constituyan riesgo de discriminación, tales como la diversidad funcional y sexual, así como temáticas de género, dirigidos a adolescentes y funcionarios de la residencia.
- d) Orientar técnicamente y supervisar la realización de dichos talleres y campañas, así como en el levantamiento de necesidades e intereses de los y las adolescentes que puedan ser cubiertas en dichas instancias.
- e) Orientar técnicamente y supervisar la realización de un manual de convivencia interna, que sea co-construido con los y las adolescentes, así como con el personal de la residencia.

7. En cuanto al cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó atender debidamente al cuidado de equipo de dicha residencia, diseñando, apoyando económicamente y supervisando la implementación de un programa en esta área, que sea robusto, especializado y pertinente a las necesidades del personal del CREAD Pudahuel de acuerdo a sus perfiles, funciones y requerimientos, y que incluya su participación directa en su definición.

8. En cuanto a los abandonos de sistema:

Se solicitó y recomendó orientar técnicamente y supervisar la elaboración de un plan de trabajo en materia de abandonos de sistema de los y las adolescentes, que implique la detección de sus motivaciones y necesidades; el levantamiento de posibles alertas; la entrega de



herramientas a los equipos profesionales y de cuidado diario para abordarlos y elaborar estrategias para prevenirlos; la identificación de las consecuencias biopsicosociales para los y las adolescentes; y el reforzamiento de la socialización de los protocolos ante abandonos y reingresos cuando estos no se hayan logrado evitar.

9. En cuanto a las instancias de participación de los y las adolescentes:

Se solicitó y recomendó:

- a) Orientar técnicamente y supervisar la implementación de instancias formales y periódicas de participación de los y las adolescentes del CREAD Pudahuel, en las que se escuche y considere debidamente su opinión, debiendo contar con los verificadores respectivos.
- b) Supervisar la instalación de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos en el CREAD Pudahuel, que cuenten con las garantías para su utilización segura por parte de los y las adolescentes; así como la elaboración y socialización de los protocolos para su implementación y ejecución.

10. En cuanto a la infraestructura y ambientación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Intervenir y abordar, mediante la inversión de recursos necesarios, la mantención, el arreglo, la restauración y, en su caso, la renovación de las instalaciones y mobiliario que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, especialmente los baños, procurando que los y las adolescentes, así como el personal de la residencia, puedan habitar un lugar digno y acorde con sus necesidades. En lo anterior, será menester la utilización de materiales y diseños adecuados y resistentes, que sean seguros para los y las adolescentes.
- b) Orientar técnicamente y supervisar la adopción de las medidas necesarias para garantizar la privacidad de los y las adolescentes que residen en el CREAD Pudahuel, especialmente en lo relativo a los servicios sanitarios.
- c) Orientar técnicamente y supervisar que se favorezca la personalización de los espacios del CREAD Pudahuel, de parte de los adolescentes a nivel individual, teniendo en cuenta su participación.

IV) A la residencia CREAD Pudahuel (Oficio N° 10/2021)

1. En cuanto a la intervención psicosocial de los y las adolescentes



Se solicitó y recomendó:

- a) Reforzar la implementación de los planes de intervención individual de los y las adolescentes que se encuentran en la residencia, con su debida participación.
- b) Garantizar el contacto regular y permanente de los y las adolescentes con sus respectivas duplas psicosociales para el abordaje de sus planes de intervención individual y otras necesidades psicosociales que pudieran requerir de su apoyo y trabajo.
- c) Derivar, a la brevedad, a programas especializados a los y las adolescentes que así lo deseen y requieran, procurando entregarles atención debida y oportuna según sus características y necesidades.

2. En cuanto al trabajo para la vida independiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Colaborar de forma activa en la construcción del protocolo para la vida independiente para el CREAD Pudahuel, que se adapte a las necesidades de la población acogida y al contexto en el que se encuentra la residencia; y velar por su efectiva socialización.
- b) Reforzar el plan de preparación para la vida independiente, que brinde acompañamiento, información y herramientas para la transición hacia la vida al exterior de la residencia.

3. En cuanto a la violencia entre pares:

Se solicitó y recomendó:

- a) Reforzar los procesos de intervención psicosocial en la residencia, tanto a nivel individual como grupal, a fin de prevenir y detener las situaciones de violencia entre pares, entregar apoyo oportuno y especializado reparar a aquellos adolescentes que han sido víctimas de estas, y efectuar un debido trabajo con quienes han ejercido las agresiones, de modo de evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.
- b) Implementar, en conjunto con Sename, un programa de formación especializada a todos los funcionarios de la residencia, especialmente a educadores de trato directo, sobre el adecuado manejo de situaciones críticas y resolución de conflictos, que les entregue las herramientas específicas necesarias para enfrentar debidamente estas situaciones de reiterada ocurrencia.
- c) Establecer las coordinaciones, gestiones y convenios interinstitucionales necesarios para la realización periódica de talleres y campañas tendientes a la información y sensibilización en materia de factores que constituyan riesgo de discriminación, tales como la diversidad



funcional y sexual, así como temáticas de género, dirigidos a adolescentes y funcionarios de la residencia.

- d) Efectuar un levantamiento de necesidades e intereses de los y las adolescentes que puedan ser cubiertas en dichas instancias.
- e) Construir un manual de convivencia interna, en cuya elaboración participen los y las adolescentes, así con el personal de la residencia.

4. En cuanto al cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Atender debidamente al cuidado de equipo de la residencia, contribuyendo a Sename en el diseño de un programa en esta materia, que sea robusto, especializado y pertinente a las necesidades del personal del CREAD Pudahuel de acuerdo a sus perfiles, funciones y requerimientos, y que incluya su participación directa en la definición de este.
- b) Velar por su efectiva implementación.

5. En cuanto a los abandonos de sistema:

Se solicitó y recomendó elaborar un plan de trabajo en materia de abandonos de sistema de los y las adolescentes, que implique la detección de sus motivaciones y necesidades; el levantamiento de posibles alertas; la entrega de herramientas a los equipos profesionales y de cuidado diario para abordarlos y elaborar estrategias para prevenirlos; la identificación de las consecuencias biopsicosociales para los y las adolescentes; y el reforzamiento de la socialización de los protocolos ante abandonos y reingresos cuando estos no se hayan logrado evitar.

6. En cuanto a las instancias de participación de los y las adolescentes:

Se solicitó y recomendó:

- a) Implementar y fomentar instancias formales y periódicas de participación de los y las adolescentes del CREAD Pudahuel, en la que se escuche y considere debidamente su opinión, debiendo contar con los verificadores respectivos.
- b) Instalar los buzones de sugerencias, quejas y reclamos en el CREAD Pudahuel, promover y generar garantías para su utilización segura por parte de los y las adolescentes; y diseñar y socializar los protocolos para su implementación y ejecución.

7. En cuanto a la infraestructura y ambientación:



Se solicitó y recomendó:

- a) Intervenir y abordar la mantención, el arreglo, la restauración y, en su caso, la renovación de las instalaciones y mobiliario que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, especialmente los baños, procurando que los y las adolescentes, así como el personal de la residencia, puedan habitar un lugar digno y acorde con sus necesidades. En lo anterior, será menester la utilización de materiales y diseños adecuados y resistentes, que sean seguros para los y las adolescentes.
- b) Tomar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de los y las adolescentes que residen en el CREAD Pudahuel, especialmente en lo relativo a los servicios sanitarios.
- c) Fomentar la personalización de los espacios del CREAD Pudahuel, de parte de los adolescentes a nivel individual, teniendo en cuenta su participación.

MJJL

Fecha de elaboración del informe final versión web: 5 de febrero de 2021.