



OFICIO N°280/2019

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: SRA. SUSANA TONDA MITRI
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, en virtud del artículo 4° letras f), g), h) e i) de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, mediante este oficio vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la ejecución de una visita en terreno, realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, al Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) Pudahuel.

La Defensoría de los Derechos de la Niñez, con su equipo de profesionales liderados por esta Defensora de la Niñez, visitó el CREAD Pudahuel, con fecha 05 de julio de 2019. Así, a las 11:00 horas se hizo ingreso a la institución, 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, identificar nudos críticos, destacar fortalezas y establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

De la visita señalada, la Defensoría de los Derechos de la Niñez, pudo detectar ciertos nudos críticos que aún existen en la institución, a pesar de estar bajo constante revisión de parte de SENAME, y es por ello que se emiten las siguientes recomendaciones a su Servicio, y también a la institución CREAD Pudahuel, las que le serán remitidas directamente y que por este acto se adjuntan.

Recomendaciones al Servicio Nacional de Menores para su intervención respecto de CREAD Pudahuel:

1. ÁMBITO INSTITUCIONAL:

1.1. Adoptar un enfoque integral y sistémico a la hora de elaborar los planes, programas, modelos de atención e intervención en infancia y adolescencia.

Atendiendo al artículo 1° del Decreto Ley N°2465, que crea el Servicio Nacional de Menores, este es el organismo encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y el numeral 10 del artículo 3° de la misma ley, que dispone le corresponderá especialmente "Efectuar la coordinación técnico-operativa de las acciones que, en favor de los menores de que trata esta ley, ejecuten las instituciones públicas y privadas", se recomienda y solicita al Servicio adoptar un enfoque integral y sistémico a la hora de elaborar los planes, programas, modelos de atención e intervención en infancia. Actualmente, y a pesar del mandato establecido por la ley para la Subsecretaría de la Niñez, no existe una política pública articuladora que permita aunar los esfuerzos de los distintos sectores (salud, educación, seguridad pública, etc.) en respuesta

a los requerimientos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado. Una acción integrada y articulada es un requisito mínimo para el éxito de los programas de intervención en niñez y adolescencia, según lo indica la evidencia.

En esta misma línea, se requiere contar con una coordinación y colaboración intersectorial de manera formal y permanente, razón por la que se requiere que su Servicio demande de dicha nueva institucionalidad, la Subsecretaría de la Niñez, las gestiones que permitan lograr la debida integración del intersector. Dicha coordinación se debe dar tanto a nivel central como a nivel local y, en ambos niveles, debe estar protocolizada para que esta instancia no dependa de la voluntad del funcionario/a de turno y de sus redes. A nivel local, las instancias de coordinación deben contar con capacidad resolutoria, de esa manera se podría avanzar implementando soluciones colaborativas de acuerdo a las particularidades de la población infanto-adolescente y su contexto territorial.

1.2. Apoyo en la aplicación de batería de diagnóstico de consumo de drogas y alcohol, derivación y tratamiento en población infanto-adolescente en residencias.

Se solicita y recomienda a SENAME, de manera directa o a través de la Subsecretaría de la Niñez, requerir y coordinar, de manera efectiva y a la máxima brevedad, a las instituciones responsables de dar tratamiento a niños, niñas y adolescentes con consumo de drogas y/o alcohol, residentes en el centro, instancia intentada por la suscrita sin éxito, a pesar del compromiso adquirido con la Defensoría de la Niñez de las diversas autoridades involucradas, con el fin de que éstos reciban un tratamiento acorde a sus necesidades y características individuales. Si bien es posible dar cuenta que se ha avanzado en la aplicación uniforme del instrumento de tamizaje CRAFFT, para la detección de consumo de alcohol y drogas de los niños, niñas y adolescentes, los pasos posteriores, de derivación para diagnóstico y tratamiento **continúan siendo inoportunos y en algunos casos impertinentes, teniendo graves consecuencias tanto en la salud de los niños, niñas y adolescentes en residencia como en la restitución de sus derechos.**

Considerando que el tema del consumo de drogas y/o alcohol genera un impacto negativo invaluable en lo que tiene que ver con la salud y la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, resulta imperioso que se diseñe, en conjunto con el Ministerio de Salud y con SENDA, un programa de intervención, especializada y permanente, para todos los niños, niñas y adolescentes que presentan dicha enfermedad, programa que debe tener como eje central garantizar los derechos fundamentales de dichos niños.

Se solicita y recomienda que, con máximo sentido de urgencia, el Servicio exija el cumplimiento del compromiso adquirido por el Ministerio de Salud y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), en el contexto de la mesa convocada por la Defensoría de la Niñez con fecha 28 de febrero de 2019, para abordar la crítica situación que enfrentan los cerca de 6.500 niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado y que requieren una atención de salud que determine si presentan o no consumo de drogas y/o alcohol y el tratamiento para dicha enfermedad.

2. ÁMBITO DE GESTIÓN:

2.1. Mejorar gestión de información respecto al cambio de modelo: de CREAD Pudahuel a residencia familiar.

Se solicita y recomienda a SENAME transparentar e informar a la brevedad –o elaborar si no lo hay- plan informativo de transición de CREAD Pudahuel a residencia familiar, donde consten las etapas de implementación y plazos del proyecto.

Es importante y urgente que en dicho proceso se propicie la participación de los niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de proveer información respecto a la implementación del nuevo modelo, el impacto que tendrá en sus vidas y paralelamente se otorguen espacios seguros y adecuados de participación que permitan a los NNA manifestar sus preguntas y representar sus preocupaciones respecto

a dicho proceso. Esto con el propósito de que sus opiniones sean debidamente tomadas en cuenta en el mismo.

2.2. Impartir, apoyar y/o supervisar instancias de cuidado de equipo de las residencias.

Se solicita y recomienda a su Servicio **atender con prontitud y sentido de urgencia el cuidado del personal de las residencias de SENAME**, tanto del equipo directivo y técnico como de las/os educadoras/es de trato directo. En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los/as niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben, particularmente en casos donde el personal muchas veces no cuenta con profesiones afines a la niñez y adolescencia.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su implementación, debe estar a **cargo de profesionales expertos en la materia**, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad y restricciones a su libertad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

En esta línea, es importante señalar, que las *“Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños”*, de las Naciones Unidas, dispone que las funciones de inspección, deberían incluir componentes de capacitación y fomento de las capacidades de los cuidadores. Esta orientación internacional implica una demanda específica para su Servicio, en tanto ente supervisor encargado de la inspección de instituciones como esta.

2.3. Impartir, apoyar y/o supervisar instancias de capacitación y formación continua de los/as funcionarios/as.

Se solicita y recomienda a SENAME **apoyar activamente la implementación de instancias de formación en variados temas de infancia y adolescencia desde un enfoque psicosocial y de derechos**. Esto implica impartir, apoyar y/o supervisar instancias de formación en conocimiento y competencias funcionales del personal, lo que podría tener un impacto significativo en la ejecución del trabajo, pues la adquisición de conocimientos y herramientas especializadas para el trabajo e intervención en infancia, en contextos vulnerables o de privación de libertad, permite resguardar y garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

Asimismo, las instancias de formación en derechos humanos es una temática transversal que se debiese incorporar, como requisito habilitante, en la formación de quienes desarrollen funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes, situación que debiera constituirse en una exigencia de análisis previo al ingreso de funcionarios y profesionales al Servicio.

En esta línea, se solicita y recomienda **crear, conforme fue solicitado por esta institución en el contexto de la tramitación legislativa del Servicio de Protección, un programa de formación continua**, considerando los perfiles de funcionarios/as y las necesidades propias de cada función y/o cargos, teniendo como eje central de su diseño, la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos/as.

Por su parte, el problema de la falta de metodologías de levantamiento de perfiles y necesidades respecto a las capacitaciones, impide el desarrollo de evaluaciones de formación en los tres niveles posibles: evaluación de conocimientos obtenidos por dichos funcionarios/as, satisfacción usuaria y transferencias o impacto de dicha formación. Por ello, es importante que SENAME invierta tanto en el levantamiento de perfiles y sus necesidades, como en la evaluación de las capacitaciones y formación de sus funcionarios/as. De manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los NNA que se encuentran en residencias.

Las “Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños”, de las de Naciones Unidas, se ha pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando que el rol del organismo de inspección, debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores en la estructura.

2.4. Incorporar en la supervisión técnica de SENAME el abordaje de aspectos preventivos para evitar abandono del sistema de los NNA en planes de intervención individual.

Se recomienda y solicita a SENAME que incorpore, de manera urgente y prioritaria, dentro la supervisión técnica el abordaje de factores de riesgo que presenten los NNA en su trayectoria y que permitan proyectar un probable abandono del sistema, los que deben constar en los planes de intervención individual y estrategias de intervención.

Si bien actualmente existe un “protocolo de adherencia”, que apunta a lograr la permanencia de los niños, niñas y adolescentes que ingresan a CREAD, dadas las cifras de abandono del sistema presentes en esta institución, este documento no ha logrado ofrecer pautas efectivas para la intervención en este sentido.

2.5. Incorporar en la supervisión técnica de SENAME la verificación de registros de información relevante y de calidad del NNA.

Se recomienda y solicita a SENAME que incorpore, de manera urgente, dentro su supervisión técnica, la evaluación y verificación de registros y actualización de información relevante respecto de los NNA, considerando como mínimo, según áreas prioritarias:

- **En cuanto a vulneración de derechos de los NNA**, sistema de 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 la Circular N°2309. 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, respetando su derecho a la información y participación. Actualmente se observa un vacío evidente respecto a esta información. Asimismo, se recomienda, de forma urgente, incorporar la verificación de registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, los abandonos del sistema entre otros.
- **En salud**, registrar aplicación de CRAFFT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas de los niños, niñas y adolescentes en CREAD Pudahuel.
- **En educación**, registrar niños, niñas y adolescentes insertos en establecimientos educacionales, deserción escolar, rezago escolar, y participación en otras modalidades educacionales.
- **En representación judicial**, registrar niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as ad litem designados/as (y aquellos que no), contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia. De modo de garantizar el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes y su participación en el proceso judicial.

2.6. Proveer oferta programática enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente y dar respuesta oportuna a NNA que cumplen 18 que continúan viviendo en CREAD.

Se recomienda y solicita a SENAME que sistematice y provea de oferta programática de buena calidad enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente. Asimismo, ofrecer capacitaciones laborales o talleres de apresto laboral orientados a otorgar herramientas a los NNA para poder proyectar una vida autónoma e independiente una vez que cumplan 18 años. Actualmente esta oferta es insuficiente y está alojada en instancias voluntarias, no cumpliendo con los debidos estándares de calidad.

En el CREAD Pudahuel hay adultos que continúan viviendo en la residencia, lo que no resulta adecuado para los NNA que viven allí, considerando que tienen distintas necesidades, por lo anterior se refuerza la solicitud de capacitación para la vida independiente.

Particularmente se deberá contar con una oferta especializada para NNA en situación de discapacidad que cumplen 18 años en CREAD. **Por tanto, se recomienda y solicita encarecidamente resolver esta situación a la brevedad.**

En este contexto, se solicita **información urgente y precisa respecto a delitos ocurridos en CREAD Pudahuel** donde el victimario corresponda a adultos jóvenes residentes y las víctimas niños, niñas y/o adolescentes, durante el año 2019 a la fecha. Asimismo, **informar pormenorizadamente las medidas orientadas a proteger a los niños, niñas y adolescentes que ha adoptado SENAME en cada caso.**

2.7. Aumentar dotación de personal del CREAD Pudahuel.

Se recomienda y solicita aumentar dotación de personal respecto a ciertas áreas, tales como:

- Se requiere la incorporación de **psiquiatra** con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias jornada completa, de manera de contar con una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental de los NNA en residencia de manera permanente.
- Se requiere contar con **profesional de educación** especializado para abordar necesidades educativas de los NNA en CREAD Pudahuel. Actualmente, solo hay una terapeuta educacional jornada completa, la que resulta insuficiente para abordar los requerimientos y necesidades educacionales de los NNA que viven allí. Actualmente un equipo de estudiantes del Departamento de Educación de la Universidad de Chile apoya a los NNA con talleres de reencantamiento escolar y preparación para exámenes libres, instancia insuficiente a la hora de restablecer el derecho a la educación de los NNA que viven en este lugar.
- Se requiere incorporar un **profesional nutricionista** jornada completa en la residencia, quien pueda conocer y atender de manera oportuna las necesidades nutricionales de los NNA, esto porque actualmente las adecuaciones de menús a requerimientos especiales de los NNA demoran excesivamente pues dependen del nivel central.

Según antecedentes recabados en la visita, con motivo del cierre del CREAD Pudahuel, su Servicio habría tomado medidas de rebaja de personal. **Sin embargo, esta disminución de personal no se acompaña de otras medidas que puedan mitigar el impacto negativo en la calidad de la atención a niños, niñas y adolescentes bajo la tutela del Estado, por lo que se insta al Servicio a abordar esta situación a la brevedad de modo de no desatender a los NNA que se encuentran en CREAD Pudahuel.**

3. ÁMBITO INFRAESTRUCTURA

3.1. Invertir en servicios sanitarios y de higiene y mejorar condiciones en infraestructura en general.

Se recomienda y solicita a SENAME que, de manera urgente y prioritaria, sean modificadas las duchas comunes con las que cuentan los niños, niñas y adolescentes que residen en CREAD Pudahuel. Actualmente los NNA se encuentran obligados/as a ducharse con ropa y en supervisión directa de los/as educadores/as de trato directo. Esta situación vulnera su derecho a la privacidad e intimidad, y no responde a un trato digno y de cuidado que el Estado debiese promover y proveer a los NNA.

En la visita se pudo observar falencias en infraestructura particularmente en **servicios sanitarios e higiene y ciertos espacios comunes**, que se encuentran clausurados y/o que requieren de renovación o mejoras. **Se recomienda arreglar y restaurar estos espacios a la brevedad posible**, para que los niños, niñas y adolescentes, y el personal de la residencia puedan habitar un lugar acogedor, agradable y seguro.

3.2. Implementar espacios cómodos y acogedores orientados a visitas de familias y adultos/as significativos/as.

Se recomienda y solicita a SENAME implementar, con suma urgencia, espacios cómodos, acogedores y adecuados para el desarrollo de visitas de familias y adultos/as significativos/as de los niños, niñas y adolescentes que hoy se encuentran en el CREAD Pudahuel. Actualmente, la institución no cuenta con estos espacios, y las visitas se desarrollan en el patio. Los espacios de visita familiar deben estar orientados a propiciar y favorecer los vínculos entre los niños, niñas y adolescentes que permanecen de manera transitoria en el CREAD y sus familias o terceros significativos/as garantizando su derecho a la identidad y a vivir en familia.

3.3. Invertir en implementación de áreas verdes para actividades recreativas.

Se recomienda y sugiere la inversión de SENAME en áreas verdes, donde los NNA puedan desarrollar actividades al aire libre y practicar deporte, ambas actividades que aportan en el desarrollo integral y donde pueden invertir su tiempo de manera saludable en los tiempos de ocio.

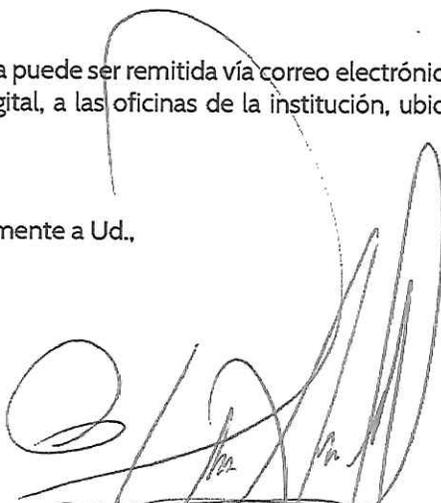
La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a su Servicio focalizar su intervención en los temas más urgentes de resolver para lograr restituir y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que habitan en CREAD Pudahuel, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar efectivo cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y tutela.

Solicito que las solicitudes y recomendaciones indicadas en el texto de este oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. tener a bien 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.

Se solicita que la información respecto a delitos ocurridos en CREAD Pudahuel, donde el agresor corresponda a adultos jóvenes residentes y las víctimas niños, niñas y/o adolescentes durante el año 2019, y las medidas orientadas a proteger a los niños, niñas y adolescentes que ha adoptado SENAME en cada caso, solicitada en el numerando 2.6 del presente oficio, sea remitida dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del presente oficio. Lo anterior, con el objeto de conocer la situación actual de los niños, niñas y adolescentes de CREAD Pudahuel y la urgencia que requiere la protección y restitución de sus derechos.

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

JA
GMB/OAB/mgm
Distribución:

- Destinataria
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Sr. Alfredo González, director CREAD Pudahuel