



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	CREAD Entre Silos
Fecha de la visita:	9 de julio 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 Y OTRAS FUNCIONARIAS.....	5
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	5
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN	6
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	10
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	17

1. INTRODUCCIÓN

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

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, en los 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 el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la Residencia **CREAD Entre Silos**, de la ciudad de Talca, 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 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

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

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



y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las funciones arriba descritas, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de efectuar una visita de tipo reactiva en razón de diversos antecedentes que llegaron a conocimiento de la institución sobre posibles situaciones de vulneraciones de derechos.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”.*

Los principales antecedentes que motivaron la realización de una visita al CREAD Entre Silos, se basaron en denuncias que fueron conocidas por la Defensoría de la Niñez, a partir del mes de abril de 2020. En primer lugar, la solicitud de egreso inmediato de algunos adolescentes que permanecían bajo el cuidado de dicha Residencia en el marco de la crisis sanitaria, sin la debida fundamentación y aludiendo a razones institucionales⁴. En segundo lugar, un procedimiento policial irregular que habría afectado a los niños, niñas y adolescentes que permanecían en el

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

⁴ Respecto de esta situación, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 382/2020, de 15 de mayo del 2020, dirigido a la Dirección Regional del Maule de SENAME.



CREAD Entre Silos, por la falta de actuación conforme a la ley de la Policía de Investigaciones de Chile⁵. En tercer lugar, antecedentes sobre una posible actitud de criminalización hacia niños, niñas y adolescentes que allí se encontraban por parte del personal de la Residencia. Finalmente, en cuarto lugar, algunos casos específicos que ingresaron a la Macrozona Centro de la Defensoría de la Niñez. Respecto de esto último, los casos, en general, daban cuenta de diversas problemáticas como las salidas no autorizadas de los niños, niñas y adolescentes, antecedentes sobre consumo de drogas y de posibles vulneraciones en la esfera de la sexualidad, dentro y fuera de la Residencia.

Por lo tanto y de acuerdo a los antecedentes recogidos, la visita tenía por finalidad indagar respecto de las posibles vulneraciones de derechos de las que se tomó conocimiento, y la actuación por parte del Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME) con respecto a la protección efectiva de los niños, niñas y adolescentes, así como constatar la situación en la que estarían viviendo y ejercer las acciones que fueren pertinentes conforme el mandato legal de la Defensoría de la Niñez.

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 posibles contagios.

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:	Raquel Quijada, trabajadora social Macrozona Centro
Profesional visitante 2:	María José Jara, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 4:	Víctor Valenzuela, trabajador social Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

⁵ Respecto de esta situación, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 490/2020, de 15 de mayo del 2020, dirigido a la Dirección Regional del Maule de SENAME.



Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	CTD Entre Silos Maule
Nombre de la institución a cargo:	SENAME
Tipo de administración:	Administración Directa
Modalidad de intervención:	CREAD
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años
Directora:	Perla Castro Villarroel

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, y el levantamiento de información, tanto con la Directora como con los niños, niñas y adolescentes.

El equipo de profesionales visitantes, al hacer ingreso a la Residencia, fue sometido al control de temperatura y a las preguntas relacionadas con el manejo del Covid-19. Luego de ello, hizo un recorrido de las dependencias, acompañado del jefe técnico y otros/as funcionarios/as, pudiendo observar las casas de los niños, niñas y adolescentes, y dentro de ellas los comedores, baños y salas comunes; además de las dependencias externas, como la cocina, áreas verdes, escuelita y bodegas (encontrándose estas últimas cerradas, no pudiendo acceder a su interior).

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y OTRAS FUNCIONARIAS

En cuanto al levantamiento de información con el personal, las profesionales visitantes entrevistaron a la Directora de la Residencia, Perla Castro, y se aplicaron los instrumentos “Ficha Institucional Residencias de Protección”, “Solicitud Lista de Documentos” y “Cuestionario Auto aplicado a Director/a”.

En términos generales, en dicha instancia se conversó acerca del manejo de la pandemia del Covid-19 y sus implicancias en la Residencia, la gestión del establecimiento, convivencia entre los niños, niñas y adolescentes y con los funcionarios/as, problemáticas principales del CREAD Entre Silos, entre otros temas.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Para el levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes, se les realizó una entrevista semi estructurada en base a la “Pauta de Entrevistas para NNA”. En la instancia, participaron voluntariamente dos adolescentes. En términos generales, se conversó sobre el impacto del Coronavirus en sus vidas, el bienestar integral, la convivencia en la Residencia, los procesos de intervenciones psicosociales, relación con las familias y el medio, participación, entre otros aspectos. Cabe señalar que la información entregada 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

En la visita realizada se pudieron constatar diversas vulneraciones de derechos que afectarían a los niños, niñas y adolescentes, las que estarían vinculadas a la falta de intervención debida ante situaciones de explotación sexual comercial, consumo de drogas y eventual tráfico de estas, constantes salidas no autorizadas y largas permanencias fuera de la Residencia, así como condiciones deficientes de infraestructura. Todas estas situaciones, por atentar contra la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, motivaron la interposición por parte de la Defensoría de la Niñez de un Recurso de Protección en contra de SENAME y la Subsecretaría de la Niñez⁶.

Sumado a lo anterior, se tomó conocimiento acerca de un posible traslado irregular, que habría afectado a la adolescente de iniciales [REDACTED] desde la Residencia [REDACTED] de [REDACTED] al CREAD Entre Silos, el que habría sido llevado a cabo sin la información debida a la adolescente⁷.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Se destaca la buena disposición de la Directora, Jefe Técnico, así como del personal de la Residencia ante la visita, quienes guiaron el recorrido y respondieron todas las preguntas. También, se valora la disposición de las profesionales de la Residencia ya que entregaron toda la información solicitada por la Defensoría de la Niñez respecto del establecimiento y de los niños, niñas y adolescentes que allí habitan, tanto en la visita como con posterioridad a ella vía telefónica y correo electrónico, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

⁶ Recurso de protección ante la I. Corte de Apelaciones de Talca, rol N° [REDACTED]

⁷ Al respecto, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 59-2020, de fecha 28 de septiembre de 2020, dirigido a la Dirección Regional de Sename del Libertador Bernardo O'Higgins.



11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

a. Masivas salidas no autorizadas

Al momento de la visita, a la Defensoría de la Niñez le preocupó la poca cantidad de niños, niñas y adolescentes presentes. En concreto, se constató que el número de niños, niñas y adolescentes que se encontraban ingresados en la Residencia, por resolución judicial del Tribunal de Familia, correspondía a 68 y, de este número, 22 se encontrarían en acercamiento familiar bajo la modalidad de intervención en domicilio, 25 se encontrarían en situación de “*abandono del sistema*” y 21 se encontrarían “*presentes*” en la Residencia. Sin embargo, al indagar sobre las condiciones de estos 21 niños, niñas y adolescentes “*presentes*”, se reveló que, en realidad, sólo 5 se encontraban efectivamente en el lugar, sin poder dar cuenta los profesionales de la Residencia del paradero de los demás en ese momento. Cabe destacar, además, que la visita se realizó en contexto de contingencia sanitaria, y en virtud de ella, la Residencia estaba en cuarentena obligatoria y las clases se encontraban suspendidas, lo que hacía imposible que los niños, niñas y adolescentes estuvieran en sus establecimientos educacionales⁸.

Al preguntar sobre estas elavadas ausencias, se respondió por parte de funcionarios de SENAME que las salidas no autorizadas de la Residencia serían un problema que se arrastraba desde hace tiempo y que no había sido posible resolver a la fecha de la visita. Manifestaron que, al conocer de estas salidas, se aplicaba la Circular N° 06 del SENAME, realizando denuncias a Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía e informando al Tribunal de Familia para decretar las órdenes de búsqueda respectivas, pero que en muchas ocasiones los procedimientos iniciados no resultaban exitosos, manteniéndose los niños, niñas y adolescentes en “*abandono del sistema*” por largos periodos.

Lo anterior constituye una grave e indebida omisión de las funciones, por parte del SENAME ya que, al encontrarse estos niños, niñas y adolescente bajo el cuidado del Estado, y en una situación de especial vulnerabilidad, este Servicio tiene la obligación legal de resguardar su integridad física y psíquica, lo que ciertamente no estaría ocurriendo al encontrarse la gran mayoría fuera de la Residencia y muchas veces sin paradero conocido por parte de sus funcionarios.

⁸ SENAME (2020), “Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus COVID-19 en centros de cuidado alternativo residencial y FAE de administración directa”, séptima edición. Disponible en: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-Actuacion-COVID-19-Centros-de-AADD-V7.pdf>



En definitiva, se observó la falta de atención a sus necesidades particulares, lo que impacta directamente en la vida de los niños, niñas y adolescentes, traduciéndose en que la gran mayoría de ellos pasan la mayor parte del tiempo en el exterior, en una posición de especial vulnerabilidad, sin resguardos que les permitan ejercer debidamente su derecho a la salud y a la educación e insertos en ambientes en donde diversas situaciones de riesgo se encuentran presentes de manera permanente.

b. Afectaciones al derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia

Por otra parte, en la visita se observaron situaciones que constituyen afectaciones al derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes del CREAD Entre Silos.

Con respecto a este ámbito, la Directora señaló que de de los niños, niñas y adolescentes ingresados en la Residencia, 50 se encontraban con tratamientos farmacológicos y que varios habrían contraído enfermedades de transmisión sexual. Además, señaló que, 36 de los niños, niñas y adolescentes al momento de la visita presentaban problemas de consumo de drogas y que solo 3 se encontrarían con tratamiento por esta problemática. Este consumo estaría asociado a las constantes salidas no autorizadas e incluiría el consumo de pasta base, cocaína, LSD y marihuana.

La Directora afirmó que existiría dificultad en lograr que los adolescentes recibieran tratamiento debido a la existencia de demoras en las derivaciones al Servicio de Salud y al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (en adelante SENDA), sumado a la tardanza en obtener respuestas formales por parte de estos organismos. Además, en las ocasiones en que los niños, niñas y adolescentes lograban ser derivados, la atención recibida no se adecuaría a sus necesidades particulares. Esto, por los requisitos que se exigen para la permanencia en el programa, como adherencia a este y la existencia de un adulto referencial. Esta falta de flexibilidad y de adaptación no se condice con las complejidades que enfrentan la mayoría de los niños, niñas y adolescentes del CREAD Entre Silos que requerían dicha atención, lo que se traduce en que finalmente no recibieran el tratamiento y el apoyo especializado necesario.

c. Situaciones de explotación sexual comercial que afectarían a adolescentes de la Residencia

Al indagar en la visita sobre posibles delitos de explotación sexual comercial de los que serían víctimas adolescentes de la Residencia, la Directora señaló que habían tomado conocimiento de



varios episodios en que adolescentes, bajo el contexto de salidas no autorizadas, habrían sufrido explotación sexual comercial.

Además, se observó en la visita, que el equipo técnico de la Residencia había trabajado con los adolescentes en el proceso de autorreconocimiento como víctimas y en potenciar factores protectores, y que desde el Programa de Protección Especializado en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM) se prestaba cierto apoyo en este sentido, pero que lo anterior había sido poco efectivo por lo inflexible de las intervenciones con respecto a las necesidades específicas de cada adolescente, sumado a la poca disposición que han mostrado en realizar las mismas intervenciones. En este punto se debe considerar que el programa PRM, como organismo colaborador acreditado, se encuentra bajo la supervisión del SENAME.

d. Descuido en espacios e instalaciones de la Residencia

Durante el recorrido realizado se pudo observar que varios de los espacios construidos se encontraban en mal estado, sucios y con hoyos en puertas y paredes, incluyendo las casas en donde dormían los niños, niñas y adolescentes y las oficinas de los equipos. Se logró apreciar que varias de las sillas de las salas, casas y comedor se encontraban rotas. Al recorrer las dos casas habilitadas para hombres se observó que estas no contaban con espacios personalizados y que los baños estaban sucios, con mal olor, los inodoros tapados y no contaban con jabón disponible.

Al recorrer el jardín se observó en buen estado, con extensas áreas verdes con pasto, bancas para sentarse, juegos y una máquina de ejercicios. Sin embargo, los basureros se hallaban repletos de basura, y mucha de esta, estaba botada en el suelo y en la parte trasera del jardín, viéndose varias maderas con clavos oxidados expuestos. Junto a lo anterior, había una piscina llena de agua sucia, sin tapar y sin una reja que impida el acceso, constituyendo un grave riesgo y peligro para los niños y niñas que allí se encuentran, especialmente los más pequeños.

e. Falta de espacios adecuados para la realización de visitas de familias y/o personas significativas

Por otra parte, se observó que no existía un espacio apropiado destinado a las visitas que reciben los niños, niñas y adolescentes, y al preguntar sobre este ámbito, se contestó que, había un espacio de recepción general, pero éste no contaba con condiciones que permitieran resguardar su intimidad, en un lugar acogedor para compartir con visitas, ya que era abierto y estaba expuesto al constante paso de personas. Junto a ello, los adolescentes entrevistados por profesionales del equipo de la Defensoría de la Niñez señalaron que también se les ofrecía un espacio para recibir visitas en una oficina pequeña habilitada para dos personas y que, en realidad,



el espacio utilizado por ellos para compartir con las visitas correspondería a las bancas de madera del jardín, inclusive durante el invierno.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada y, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de los Derechos de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones en relación a los nudos críticos identificados: Oficio N°011/2021 dirigido a la Residencia CREAD Entre Silos, de fecha 23 de febrero de 2021; Oficio N°132/2021 dirigido al SENAME, de fecha 24 de febrero de 2021; y Oficio N°131/2021 dirigido al SENDA de fecha 24 de febrero de 2021.

En particular, se solicitó y recomendó como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación:

I. A la Residencia CREAD Entre Silos (Oficio N°011/2021)

1. En cuanto a las recurrentes salidas no autorizadas:

- a) Realizar una revisión exhaustiva de los protocolos y su determinada aplicación frente a las situaciones de evasiones y abandonos del sistema, a fin de detectar de manera activa los principales factores de riesgo presentes en estas salidas y evasiones, permitiendo actuar de manera preventiva frente a la ocurrencia de estos hechos con el objetivo de abordar e impedir que las situaciones como los abandonos permanentes del sistema se sigan produciendo.

2. En cuanto a delitos de explotación sexual comercial que afectarían a adolescentes de la Residencia:

- a) Levantar un diagnóstico y plan de trabajo respecto de la situación crítica de los niños, niñas y adolescentes del CREAD Entre Silos, en relación a los riesgos y vulneraciones producidas en la esfera de la sexualidad, y a partir de éste, adoptar con urgencia medidas dirigidas a prevenir, intervenir y reparar los daños generados producto de las vulneraciones ocurridas.
- b) Generar acciones conjuntas con otras instituciones en el territorio a fin de establecer los mecanismos de detección, prevención, atención y reparación especializada en explotación sexual comercial y abuso sexual infantil, trabajando de manera conjunta con otras instituciones o dispositivos, en relación a propuestas y planes de trabajo para



garantizar que, los niños, niñas y adolescentes sean derivados e intervenidos por los programas especializados, con la oportunidad y efectividad

3. En cuanto al consumo problemático de drogas dentro y fuera de la Residencia:

- a) Generar un plan de trabajo dirigido a establecer estrategias conjuntas con otras instituciones y con ello aportar levantar una oferta programática que contemple tratamientos efectivos y acordes a las necesidades de niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo el cuidado del Estado, teniendo especial consideración con la victimización secundaria a la que son expuestos por tratamientos mal diseñados que no consideran derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, tales como el derecho a la salud y bienestar integral.
- b) Ejecutar planes de intervención integrales, que se hagan cargo del consumo problemático de drogas. Asimismo, se solicitó que se levanten talleristas, que desarrollen el trabajo con niños, niñas y adolescentes, así como de la formación pertinente de los funcionarios/as que deben ser parte de los distintos aspectos formativos de los niños, niñas y adolescentes.

4. En cuanto a las deficiencias en la formación y entrega de herramientas para el manejo de situaciones de crisis:

- a) Levantar ante la autoridad Regional de SENAME las necesidades de capacitación y formación específica, a través de quienes realicen la supervisión técnica de la Residencia, de modo que se pueda asegurar que estos profesionales cuenten con los conocimientos y competencias necesarias para abordar la intervención con los niños, niñas y adolescentes desde un enfoque derechos humanos y tomando en consideración sus necesidades específicas.
- b) Propender que los niños, niñas y adolescentes que estén bajo el cuidado del Estado, participen en la elaboración de una oferta de cursos de capacitación y formación continua junto a profesionales expertos/as en la materia, con acreditación comprobable, puesto que estos cursos deben estar dirigidos a todos los funcionarios/as de la Residencia CREAD Entre Silos (educadores de trato directo, equipo técnico, de salud y dirección), los cuales se hacen cargo de la atención e intervención con niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado. Estos cursos deben realizarse considerando los perfiles y funciones que desarrolla cada uno de ellos, y abordando, específicamente ámbitos relacionados, al menos, con el buen trato y promoción del bienestar integral; prevención y abordaje de situaciones de agresiones



sexuales; prevención y abordaje de situaciones críticas y desajustes emocionales o conductuales, desde un enfoque de derechos de infancia y adolescencia.

5. En cuanto a la salud y educación sexual integral:

- a) Elaborar, con el apoyo y acompañamiento de la Dirección Regional de SENAME, un plan de educación integral de sexualidad para niños, niñas y adolescentes, acorde a la edad y etapa de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, con enfoque en derechos humanos e igualdad de género, con énfasis en el desarrollo de relaciones sanas y protegidas, la prevención de contagio de enfermedades de transmisión sexual y, que promueva valores como el respeto, la inclusión, la no discriminación basada en la orientación sexual o identidad de género, la igualdad, la empatía, la responsabilidad y la reciprocidad.
- b) Realizar una revisión exhaustiva sobre la forma de abordar al interior de la Residencia la salud reproductiva de las y los adolescentes ingresados, preocupándose de respetar debidamente la libertad, autonomía y el derecho a ser oídos en todo momento.
- c) Contar protocolos que le entreguen información acorde a las realidades de cada niño, niña y adolescente respecto de las relaciones sentimentales entre pares al interior de la Residencia, teniendo en consideración la igualdad de género y la no discriminación, aspecto que requiere ser trabajado cotidianamente, desde una perspectiva integral de las condiciones en que se desarrollan las dinámicas entre pares en la Residencia.

6. En cuanto a la infraestructura:

- a) Realizar, de manera urgente, las acciones de mejoramiento de las condiciones de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene básicas, que les permita a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente digno, esto es, que sea considerado un espacio adecuado para responder a sus necesidades.

II. A SENDA (Oficio N°131/2021)

1. En cuanto a la oferta programática:

- a) Atender de manera inmediata las graves deficiencias informadas, relacionadas con la ausencia de oferta integral y ajustada a las necesidades de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, en particular los que se encuentran ingresados en el CREAD Entre Silos, generando una oferta programática acorde a sus necesidades, para lograr así



dar cumplimiento efectivo a la responsabilidad del Estado de dar tratamientos efectivos para prevenir y tratar el consumo de drogas, a su vez, favoreciendo la intervención en el ámbito de salud mental y bienestar integral, atendiendo al principio de interés superior de niños, niñas y adolescentes.

2. En cuanto a la oportunidad y pertinencia de la oferta de SENDA:

- a) Propiciar a través de coordinaciones con la Red intersectorial de infancia, Subsecretaría de la Niñez, SENAME y Ministerio de Salud, estrategias idóneas que permitan responder a las necesidades presentadas, de manera oportuna, efectiva y eficaz, generando lineamientos programáticos que tengan criterios de ingreso concordantes a las características específicas presentadas por niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, evitando estándares arbitrarios o discriminatorios, que obstaculicen que niños, niñas y adolescentes reciban tratamiento.

3. En cuanto a corrección de las deficiencias en la ejecución:

- a) Informar a la Defensoría de la Niñez, sobre acciones ejecutadas hasta la fecha, en específico, aquellas que se refieran a subsanar y/o corregir los aspectos deficitarios detectados, en especial tomando en consideración que estas falencias son de larga data y que tal como lo señala la Ley N°20.502, se requiere de apoyo técnico a programas y servicios públicos destinados a la prevención del consumo de drogas y alcohol, así como, tratamientos de rehabilitación y reinserción social de las personas afectadas por la drogadicción y el alcoholismo.

III. A la Dirección Nacional de SENAME (Oficio N°132/2021)

1. En cuanto a las recurrentes salidas no autorizadas:

- a) Realizar una revisión permanente y exhaustiva de los protocolos de abordaje frente a las situaciones de evasiones y abandonos del sistema, y su respectiva aplicación en la Residencia CREAD Entre Silos.
- b) Acompañar con urgencia a la Residencia en el trabajo dirigido a pesquisar de manera activa los principales factores de riesgo que influyen en estas acciones de abandono, que permitan actuar de manera preventiva frente a la recurrencia de estos hechos.



- c) Adoptar todas las medidas que sean necesarias para abordar e impedir que los abandonos permanentes del sistema se sigan produciendo, siendo fundamental en esta tarea, la realización de procesos psicosociales completos y atingentes a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado, ejecutando acciones concretas en su entorno familiar y comunitario, que permitan que estos se constituyan en factores protectores claves para su protección.
- d) Remitir información respecto de investigaciones sumarias llevadas a cabo, que dieran cuenta de la responsabilidad de la Directora del Cread Entre Silos en su rol de autoridad de la Residencia frente a las acciones que deben llevarse a cabo de parte de los funcionarios/as que trabajan directamente con los niños, niñas y adolescentes afectados. Asimismo, se solicitó remitir, información respecto de las acciones correctivas llevadas a cabo, en relación a las evasiones permanentes y las vulneraciones asociadas a estos hechos, tales como, explotación sexual comercial y consumo de drogas dentro y fuera de la Residencia.

2. En cuanto a los delitos de explotación sexual comercial que afectarían a adolescentes de la Residencia:

- a) Adoptar con urgencia las medidas destinadas a supervisar el funcionamiento de los dispositivos existentes dirigidos a intervenir en la reparación de maltrato y abuso sexual (PRM), para que se ajusten de manera precisa a los requerimientos de niños, niñas y adolescentes vulnerados que se encuentran bajo el cuidado del Estado.
- b) Generar acciones conjuntas con otras instituciones del territorio a fin de establecer los mecanismos de detección, prevención, atención y reparación especializada en explotación sexual comercial y abuso sexual infantil, considerando para ello, como requisito fundamental, contar con la capacidad técnica especializada para hacer frente a este tipo de problemáticas, favoreciendo la adherencia a la intervención.
- c) Realizar acciones de coordinación para que se genere una oferta de programas especializados en materia de: tratamiento por consumo de drogas y explotación sexual comercial.
- d) Entregar una debida atención en programas ya existentes, adaptándose éstos a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia CREAD Entre Silos, de manera de garantizar que sean derivados e intervenidos por los programas especializados, con la oportunidad y efectividad que ameritan los hechos de gravedad



para lograr, de forma articulada a nivel territorial el resguardo efectivo de todos sus derechos, previniendo futuras vulneraciones y reparando el daño generado.

3. En cuanto al consumo de drogas dentro y fuera de la Residencia:

- a) Establecer mecanismos de coordinación y articulación intersectorial, así como el levantamiento de la necesidad de una oferta programática que contemple tratamientos efectivos y acordes a las necesidades de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, teniendo especial consideración a la victimización secundaria a la que se les expone a causa de tratamientos mal diseñados e implementados que no considera sus derechos fundamentales, entre ellos, el derecho a la salud y bienestar integral.
- b) Supervisar y orientar técnicamente en el adecuado uso de protocolos de ingreso y mantención de drogas y alcohol dentro de la Residencia, tanto para consumo como para transacciones.

4. En cuanto a la insuficiencia en las supervisiones técnicas, deficiencias en la formación y entrega de herramientas de manejo de crisis:

- a) Realizar supervisiones técnicas periódicas que aborden, la aplicación de los protocolos internos, revisar si se ajusta a la normativa vigente los lineamientos y orientaciones técnicas. Requerimos poner especial atención puntos relativos a la prevención y manejo de las situaciones de crisis, desajustes conductuales, cuidado cotidiano de los niños, niñas y adolescentes en situación de abandono y/o negligencia parental, maltrato infantil, violencia sexual, situación de calle, consumo abusivo de drogas y explotación sexual comercial infantil, procurando que los protocolos se ajusten a los estándares internacionales de derechos humanos.
- b) Capacitar a quienes realizan la supervisión técnica de la Residencia, de modo que se pueda asegurar que quienes realicen esta labor cuenten con los conocimientos y competencias necesarias intervenir desde un enfoque derechos y necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que ahí residen.

5. En cuanto al acompañamiento en los procesos de cuidado de equipo de la Residencia.

- a) Atender con prontitud y sentido de urgencia el cuidado del personal de la Residencia CREAD Entre Silos, 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.

6. En cuanto a la salud y educación sexual integral:

- a) Orientar y supervisar técnicamente la creación de un plan de educación integral de sexualidad para niños, niñas y adolescentes, acorde a la edad y etapa de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, con enfoque en derechos humanos e igualdad de género, que promueva el desarrollo de relaciones sanas y protegidas, prevención y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, promoviendo el respeto, la inclusión, la no discriminación como elementos claves para una vida digna.
- b) Realizar una revisión sobre la forma de abordar la salud reproductiva de las y los adolescentes ingresados.

7. En cuanto a la existencia de traslados irregulares entre Residencias del SENAME:

- a) Realizar una revisión y supervisión exhaustiva, que incluya protocolos existentes, sobre procedimientos utilizados para realizar traslados entre residencias de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, siendo necesario que se realicen respetando sus tiempos y necesidades, entregando certezas respecto de fechas de traslado y garantizando la consideración de su interés superior y el respeto a su derecho a ser informados/as y oídos respecto de las decisiones que les afecten, de manera tal, que no se vuelvan a repetir las vulneraciones con ningún niño, niña y adolescente que se encuentra bajo cuidado del Estado.
- b) Revisar protocolos respecto a procesos de cierre de una residencia o cambio de proyectos, de manera tal que permitan realizar un adecuado despeje familiar y/o de las redes con que cuentan los niños niñas y adolescentes y que se tenga debidamente en consideración la opinión de los niños, niñas y adolescentes al momento de decidir su traslado o egreso.

8. En cuanto al descuido en espacios e instalaciones de la Residencia:

- a) Realizar de manera urgente, las acciones de gestión, supervisión y acompañamiento a la Residencia, dirigidas al mejoramiento de las condiciones de infraestructura, equipamiento, mantención e higiene básicas, que les permita a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, vivir en un ambiente digno.



- b) Entregar los recursos necesarios y velar por su correcta utilización, considerando que se trata de las necesidades más básicas de los niños, niñas y adolescentes, las que estarían en juego.
- c) Cumplir con la obligación de llevar adelante de forma efectiva y en el mediano plazo, el plan de desinstitucionalización al que se encuentra comprometido el Estado de Chile respecto de las instituciones de cuidado masivo, como es el CREAD Entre Silos, el que debe contar con un plan de traslado de los niños, niñas y adolescentes, procurando el resguardo de sus derechos y de su interés superior, informando a la brevedad, indicando las etapas, plazos y el plan de trabajo con los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

De acuerdo a lo señalado, junto a los Oficios de recomendaciones emitidos, la Defensoría de la Niñez debió tomar medidas judiciales, dado que se tomó conocimiento de vulneraciones de derechos hacia niños, niñas y adolescentes. En este sentido, ante esta grave situación, la Defensoría de la Niñez interpuso un Recurso de Protección ante la I. Corte de Apelaciones de Talca, el que fue posteriormente, acogido por la Exma. Corte Suprema, bajo el Rol [REDACTED]

RQM

Fecha de elaboración de informe final versión web: 16 de noviembre de 2020.