



INFORME DE GESTIÓN 2022

**Servicio Nacional de Protección
Especializada a la Niñez y Adolescencia
Año 2023**



Contenido

Resumen ejecutivo	4
1. Caracterización de niños, niñas, adolescentes y jóvenes	6
1.1. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes en programas de protección.....	6
1.2. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por sexo	7
1.3. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por tramo de edad	8
1.4. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por nacionalidad y pueblo originario	9
1.5. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes con diagnóstico de discapacidad	10
2. Líneas programáticas	11
2.1. Diagnóstico Clínico Especializado (DCE), Seguimiento y Pericia	13
2.2. Intervenciones Ambulatorias de Reparación.....	13
2.3. Fortalecimiento y Vinculación	13
2.4. Cuidado alternativo.....	13
2.5. Adopción.....	14
2.5.1. Inicio de causas de susceptibilidad de adopción durante 2022	15
2.5.2. Enlaces adoptivos durante 2022	16
2.5.3. Niños, niñas y adolescentes susceptibles de adopción a la espera de enlace	16
2.5.4. Otros programas de la Línea de Adopción:	17
3. Procesos críticos estratégicos	18
3.1. Comisión Coordinadora de Protección	18
3.2. Acreditación de colaboradores.....	19
3.3. Supervisión técnica de proyectos	19
3.4. Fiscalización de proyectos.....	20
3.5. Asistencia técnica	21
3.6. Cierre de Centros Residenciales de Administración Directa, CREAD	22
4. Análisis del nivel de cobertura pública de las líneas y programas de atención	24
5. Principales logros en la gestión 2022	26
5.1. Sistema de Formación Continua - Academia de Formación en Protección Especializada: Conectando Saberes.....	26
5.2. Familias de Acogida.....	28
5.3. Puntos relevantes del trabajo intersectorial.....	28
5.4. Aprendizajes y aspectos de mejora del trabajo intersectorial	31
5.5. Participación.....	32
5.6. Orientaciones Técnicas	33



5.7. Proyectos de emergencia en Infraestructura.....	33
5.8. Diseño de Plataformas y Sistemas.....	34
5.9. Evaluación de fichas (ex ante)	34
5.10. Planificación estratégica	35
5.11. Políticas en materias de gestión y desarrollo de personas	35
5.12. Calidad de vida, salud mental y autocuidado	36
5.13. Cobertura de dotación	36
5.14. Mejoras de infraestructura	37
5.15. Ejecución presupuestaria	37
6. Principales desafíos 2023	39
6.1. Nueva oferta.....	39
6.2. Transferencia Técnica.....	39
6.3. Plan de restitución del derecho a vivir en familia.....	40
6.4. Gestión intersectorial.....	41
6.5. Participación.....	43
6.6. Orientaciones Técnicas	44
6.7. Planificación Estratégica	44
6.8. Políticas en materia de gestión y desarrollo de personas	45
6.9. Calidad de vida, salud mental y autocuidado	45
6.10. Diseño de plataformas y sistemas	45
6.11. Instalación del COSOC.....	46
6.12. Implementación del proceso de Gestión de Riesgos	46
6.13. Creación del Comité de Transparencia y Atención Ciudadana.....	46
6.14. Creación del Comité de Innovación Institucional	46



Resumen ejecutivo

La ley N°21.302 que creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, estableció que el proceso de implementación de esta nueva entidad pública debía realizarse durante el año anterior al inicio de su funcionamiento.

Sin embargo, al momento de la puesta en marcha del Servicio en octubre del 2021, no se contó con las condiciones necesarias para iniciar el funcionamiento adecuadamente, ni enfrentar los desafíos de transformación que requiere el sistema de protección especializada. A modo de ejemplo, la dotación aprobada se hallaba cubierta sólo en un 58,3% a nivel nacional al momento de la apertura. Es así, como los equipos de soporte, tanto en regiones como en la dirección nacional, contaban solo con el 41,8% de la dotación, lo que perjudicó significativamente el desarrollo de todos los procesos.

Dada la situación descrita, en el mes de abril del año 2022 se tomó la decisión de implementar tres medidas principales para enfrentar estas complejidades. La primera, dice relación con resguardar la continuidad de la atención de los niños, niñas y adolescentes; la segunda fue subsanar, estabilizar y regularizar las falencias de diseño y planificación original, a través de la inversión de recursos adicionales de distinta naturaleza; y la tercera diseñar nuevos lineamientos técnicos para procesos relevantes, como, por ejemplo, los nuevos programas de atención que comenzarán su funcionamiento durante el año 2023.

En atención a ello, el presente informe tiene como objetivo entregar un balance de la gestión realizada por el Servicio en el año 2022 y sus principales desafíos para el año 2023.

Con respecto al alcance, durante el período de enero a diciembre 2022 se logró una cobertura total de 198.326¹ niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos en los distintos programas de protección especializada.

En cuanto a la dotación, el personal autorizado para el año fue de 2.553 funcionarios/as distribuidos en sus dos programas presupuestarios. El Programa 01 permitió financiar a 1.129 funcionarios/as de los equipos regionales y nacionales que realizan labores internas, técnicas, de soporte y estratégicas, mientras que el Programa 02 permitió financiar a 1.141 funcionarios/as de los equipos que ejecutan labores de cuidado alternativo en administración directa.

Respecto al presupuesto para la atención de niños, niñas, adolescentes y jóvenes se contó con M\$345.777.361, alcanzando una ejecución del 98,3% del presupuesto total.

Por otro lado, fueron supervisados 1.577 proyectos vigentes, a través de 8.896 supervisiones técnicas que tuvieron como resultado 83.011 hallazgos. Del total de estos hallazgos, el 76% fueron subsanados y el resto estaba en proceso de subsanación al cierre del período. A su vez, se ejecutaron 750 fiscalizaciones a 540 proyectos, de las cuales 507 resultaron positivas (67,6%) y 243 negativas (32,4%). Del total de fiscalizaciones con resultado negativo, se instruyeron 186 procedimientos sancionatorios (76,5%).

Sobre los procesos de acreditación de colaboradores, se recibieron 172 solicitudes, de las cuales, 71 fueron aprobadas por el Consejo de Expertos. Al cierre del año, 55 de ellas se encontraban en proceso de evaluación, mientras que 45 fueron desistidas. Solo en un caso el colaborador fue rechazado por el Consejo de Expertos.

En lo que respecta a la gestión de la Unidad de Coordinación Intersectorial, se establecieron 23 mesas de trabajo en materias de educación, cultura, justicia y derechos humanos, género y diversidades sexo-genéricas, relaciones internacionales y movilidad humana, desarrollo social y salud; logrando acuerdos para la intervención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes sujetos de atención del Servicio.

¹ Fecha de extracción de la información: 03.03.2022



En el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 21.302 en materia de participación de niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias, se elaboró el Plan Nacional de Participación 2022 y los planes regionales. A su vez, se desarrollaron mecanismos de participación colectivos a través de encuentros locales y regionales, alcanzando una convocatoria total de 2.914 personas en 341 encuentros locales a lo largo de todo Chile. De estos participantes, 2.496 fueron niños, niñas y adolescentes y 418 fueron adultos. Todas estas instancias tuvieron como foco principal garantizar el protagonismo de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias de la red de protección especializada, obteniendo como resultados el diagnóstico de participación y la elección de representantes regionales, que se constituyeron en la vocería de los niños, niñas y adolescentes para el Primer Encuentro Nacional de Participación, que tuvo lugar los días 1 y 2 de diciembre del año 2022. En este encuentro, se reunieron 32 niños, niñas y adolescentes representantes de las 16 regiones del país. En dicho espacio, se favoreció el diálogo participativo entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias, autoridades regionales y nacionales, con el propósito de intercambiar, reflexionar y exponer las propuestas levantadas por ellas y ellos desde los diálogos locales de participación.

Asimismo, para abordar la reconversión a la nueva oferta programática del Servicio, durante el año 2022 se gestionó en un incremento de M\$41.224.957, equivalente a un 15% del presupuesto del subtítulo 24 para el siguiente periodo, con el objetivo de mejorar la calidad y la cobertura de la atención general del Servicio a partir del año 2023, sumado a otros aspectos de mejora en el período.

Con lo todo lo señalado, es posible evidenciar que la situación inicial del Servicio para su puesta en marcha, sumado a los esfuerzos realizados con los recursos y estructuras disponibles en el ciclo 2022, presentan desafíos claves para el futuro en materias de especialización, a saber:

- Transformación de la oferta programática: implica el cierre progresivo de la oferta programática heredada del SENAME y el inicio de los nuevos programas del Servicio, diseñados en base a evidencia y/o consensos nacionales e internacionales en materias de protección especializada.
- Aumento de cobertura: para el abordaje progresivo de la lista de espera de los programas ambulatorios de reparación y familias de acogida, así como la instalación de oferta residencial para las zonas más críticas del país.
- Formación continua: para equipos de organismos colaboradores y de administración directa del Servicio, a través de la Academia Conectando Saberes. Se busca brindar formación organizada en base a malla curriculares acorde a las necesidades de equipo y lineamientos técnicos de los nuevos diseños.
- Articulación Intersectorial: La experiencia de trabajo nos confirma la necesidad de que la protección especializada sea otorgada desde el sistema intersectorial, pues dada la trayectoria de daño de los niños, niñas y adolescentes y familias, esta solo puede interrumpirse en la medida de que se disponga de un circuito de oportunidades que garantice todas las prestaciones y servicios requeridos.

Finalmente, este documento permite informar a los Ministerios de Desarrollo Social y Familia, y de Hacienda sobre el nivel de cobertura pública alcanzado de las líneas y programas de atención del Servicio, conforme a lo señalado en el artículo 3, incisos 4 y 5, de la Ley N° 20.032.



1. Caracterización de niños, niñas, adolescentes y jóvenes

1.1. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes en programas de protección

Entre enero y diciembre de 2022² fueron atendidos 198.326 niños, niñas, adolescentes y jóvenes³ en programas de protección especializada. Del total, 115.096 correspondieron a nuevos ingresos⁴ de niños, niñas y adolescentes a uno o más programas de protección. Por otro lado, la cobertura más alta registrada en el año fue en el mes de noviembre, con un total de 124.247 niños, niñas y adolescentes en atención, de los cuales 13.470 fueron nuevos ingresos en uno o más programas de protección (gráfico 1).

Gráfico 1. Niños, niñas y adolescentes atendidos y que ingresan a programas de protección por mes durante el año 2022



Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 03 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

A nivel regional, la mayor concentración de niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos en programas de protección durante el año 2022 se observó en las regiones Metropolitana, con un 32% (n=63.373), de Valparaíso, con un 12,4% (n=24.772) y del Biobío, con un 8,8% (n=17.380), representando en conjunto el 53,2% de la cobertura total nacional (gráfico 2).

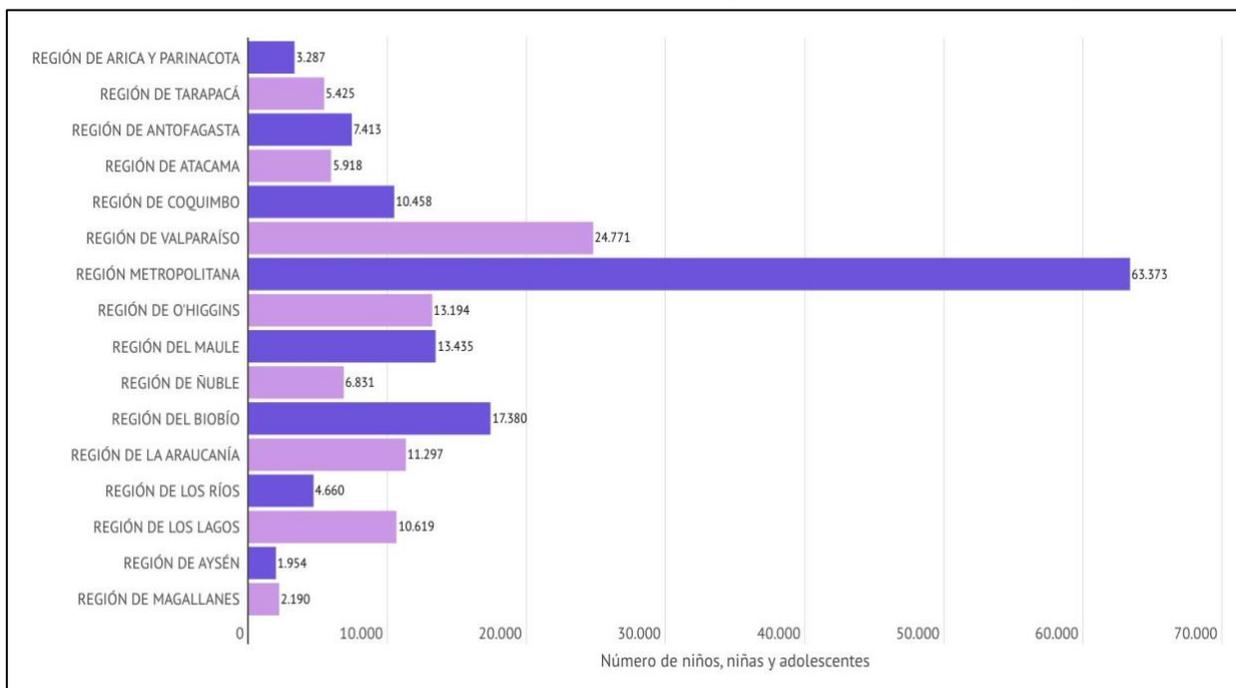
² Fecha de extracción de la información 03 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

³ Corresponde a niñas, niños y adolescentes que se encuentran atendidos al menos un día durante el año 2022, incluyendo a aquellos que pudiesen haber ingresado en años anteriores.

⁴ Corresponde a niñas, niños y adolescentes que han ingresado durante el año 2022 a uno o más programas de protección.



Gráfico 2. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección por región

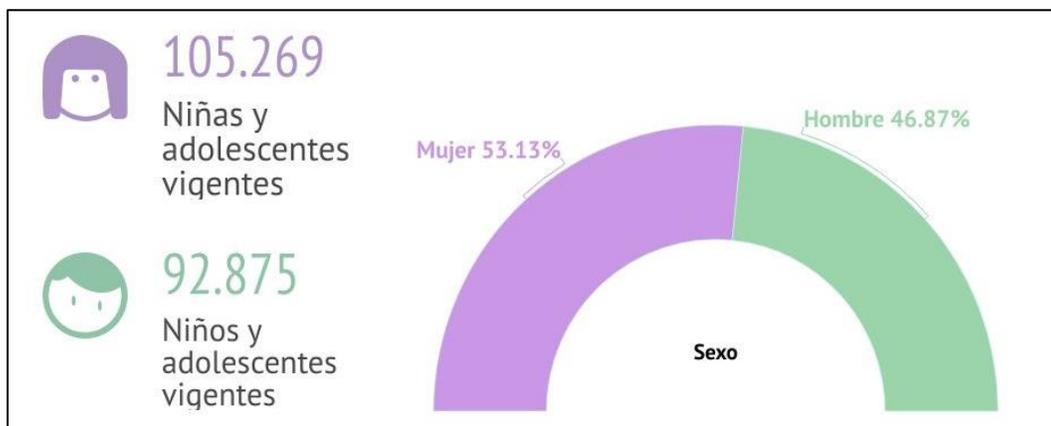


Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 03 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

1.2. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por sexo

Es posible observar algunas diferencias significativas en la distribución por sexo, predominando la atención a mujeres en un 53% (n= 105.269), mientras que el 46,9% de los atendidos durante el 2022 eran hombres (gráfico 3). Se excluyen de esta desagregación a 182 niños y niñas en período de gestación, pues no cuentan con sexo registrado.

Gráfico 3. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección según sexo

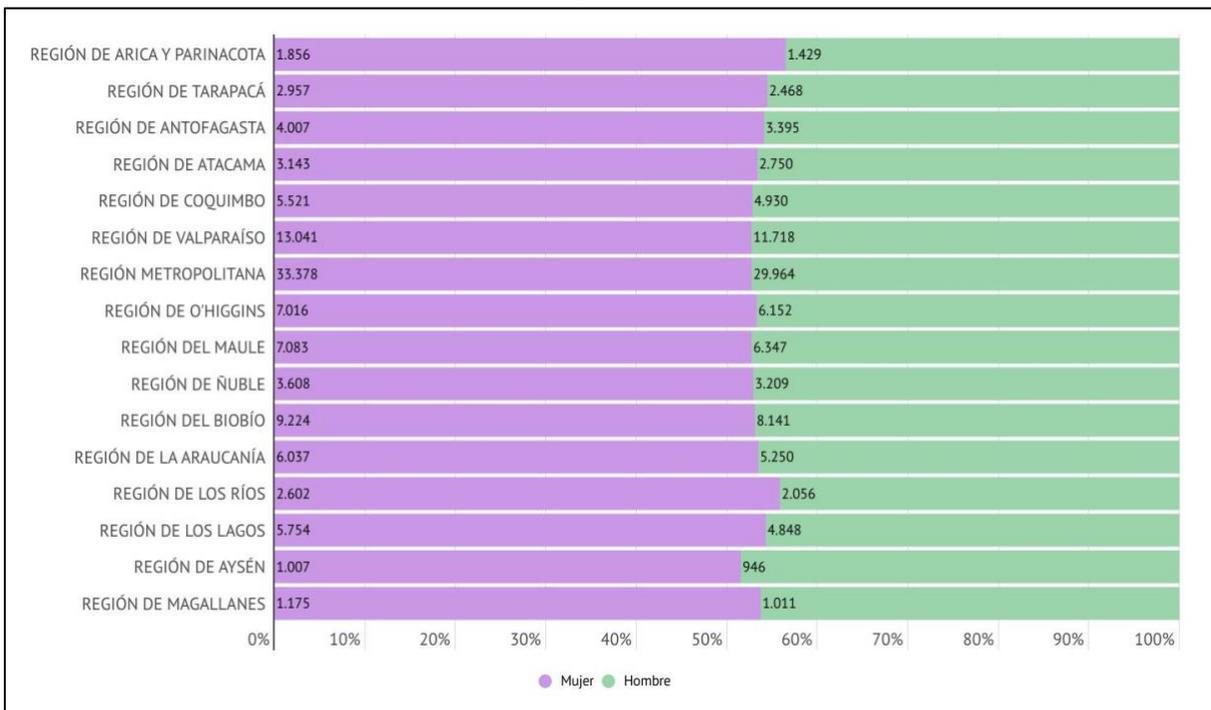


Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 03 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

Al analizar la distribución por sexo en regiones (gráfico 4), se observa que en todos los territorios el número de mujeres es mayor en comparación a los hombres, siendo la región de Arica y Parinacota aquella en la cual se presentó la mayor proporción de mujeres, y en la región de Aysén, aquella en que la distribución fue más homogénea.



Gráfico 4. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección según sexo y región

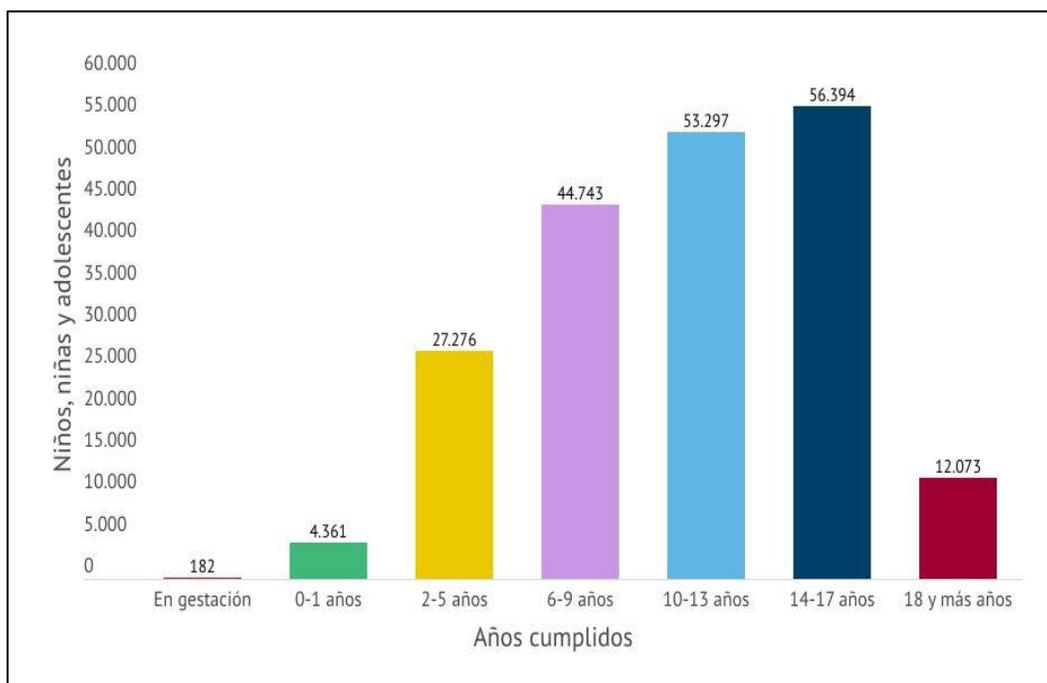


Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

1.3. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por tramo de edad

Con respecto al tramo etario, se observa que la atención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se concentró principalmente en los grupos de 14 a 17 años, con un 28,4% (n=56.394); seguido por el segmento etario de 10 a 13 años, con un 26,9% (n= 53.297); y 6 a 9 años cumplidos, con el 22,6% (n=44.743), agrupando en conjunto el 77,9% del total de los niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección durante dicho año (gráfico 5).

Gráfico 5. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección por tramo de edad.

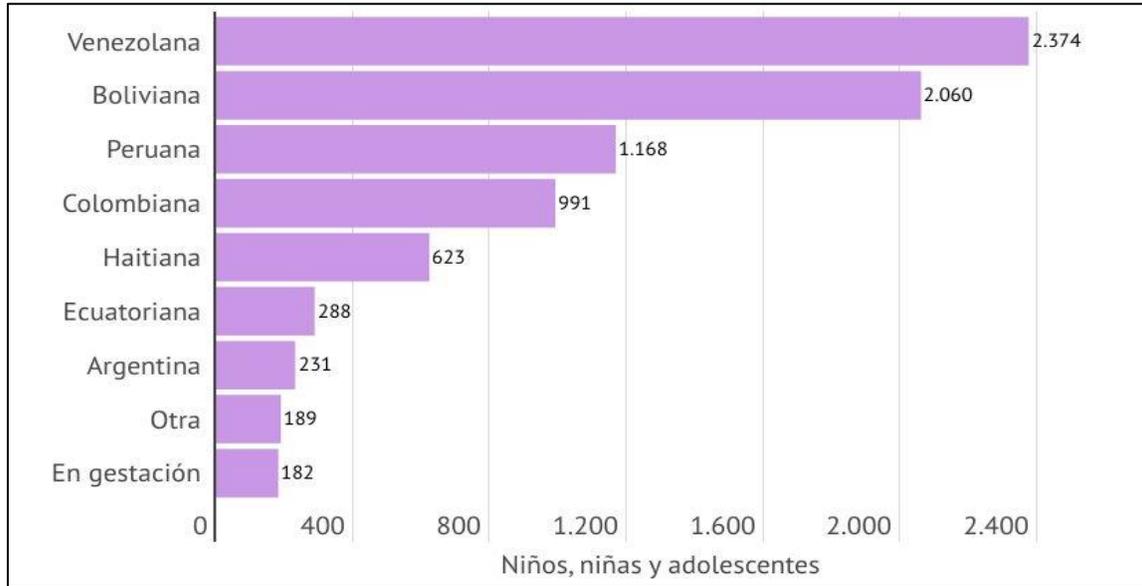


Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

1.4. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes por nacionalidad y pueblo originario

El año 2022, fueron atendidos 7.924 niños, niñas, adolescentes y jóvenes de nacionalidad extranjera (gráfico 6), representando el 4% respecto de la cobertura total del Servicio. De ellos, el 56% (n= 2.374) corresponde a niños, niñas, adolescentes y jóvenes de nacionalidad venezolana y boliviana.

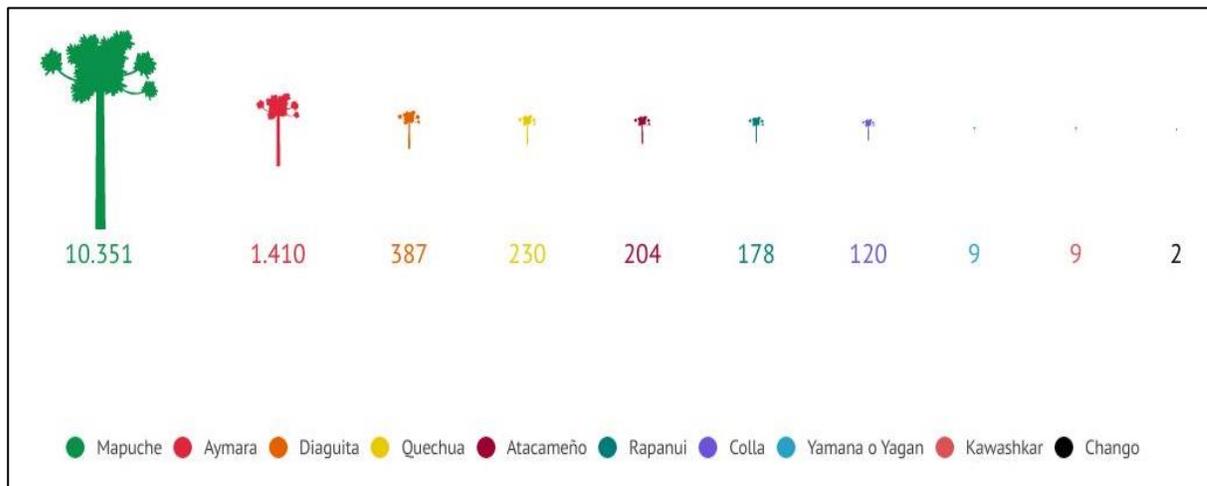
Gráfico 6. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección según nacionalidad



Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

En tanto, 12.900 niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos registraron pertenencia a algún pueblo originario (gráfico 7), representando el 6,5% del total de la cobertura del Servicio. Los pueblos originarios con mayor prevalencia fueron el Mapuche (n=10.351), Aymara (n=1.410) y Diaguita (n=387).

Gráfico 7. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección pertenecientes a pueblos originarios



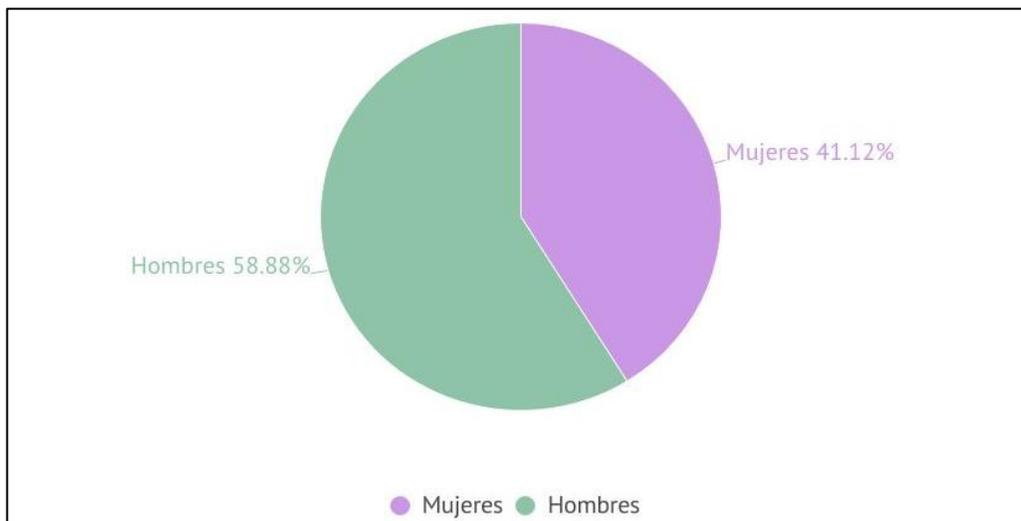
Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.



1.5. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes con diagnóstico de discapacidad

En 2022, 2.478 niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos en uno o más programas de protección tenían algún diagnóstico de discapacidad, representando el 1,2% del total de la cobertura del Servicio. De este valor, un 58,9% fueron hombres y 41,1% mujeres (gráfico 8).

Gráfico 8. Niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de protección que presentan alguna situación de discapacidad según sexo



Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.



2. Líneas programáticas

Durante el año 2022, el Servicio brindó la oferta programática de continuidad en protección especializada a la niñez y adolescencia con la que inició sus funciones, la que se organizó en cuatro líneas:

- 1) Diagnóstico
- 2) Ambulatorio
- 3) Adopción
- 4) Cuidado alternativo

La línea programática de Diagnóstico se desarrolló mediante el programa de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), que realiza evaluaciones periciales proteccionales o forenses que requieren niños, niñas y adolescentes que han sufrido algún daño o victimización. Este programa dio cobertura a 38.420 niños, niñas y adolescentes en atención, distribuidos en 77 proyectos.

La línea programática Ambulatorio, que tiene como objetivo brindar atención ambulatoria a niños, niñas y adolescentes, con el fin de proteger, reparar o restituir adecuadamente sus derechos, contempló un total de 1.072 proyectos, los cuales atendieron a 173.601 niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Por su parte, la línea Adopción considera el programa Intervención y Preparación para la Integración de Niños en Familia Alternativa, el cual atendió a 517 niños, niñas y adolescentes, distribuidos en 14 proyectos.

La línea de Cuidado Alternativo, destinada a la atención de niños, niñas y adolescentes separados de su familia de origen por una medida de protección de un tribunal de familia debido a graves vulneraciones de derechos, se compone de cuidados alternativos residenciales y cuidados alternativos familiares (programas FAE). A través de 418 proyectos se atendieron 16.807 niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Finalmente, respecto al número de niños, niñas y adolescentes atendidos es importante señalar que se contabilizan una vez en cada línea programática y programa en el cual haya recibido atención.

La tabla 1 presenta el número de proyectos desarrollados y el número de niños, niñas y adolescentes atendidos durante el año 2022, para cada línea programática, desagregada por tipo de programa.

Tabla 1. Número de proyectos y número de NNA atendidos según programa de protección

Línea programática	Programa	N° de proyectos por programa durante el año 2022 ⁵	NNA atendidos durante el año 2022 ⁶
1. Diagnóstico	DAM – Programa de diagnóstico ambulatorio	77	38.420
2. Ambulatorio	OPD – Oficina de protección de derechos	276	73.244
	PAD – Programa de protección ambulatoria con discapacidad grave o profunda	7	557
	PAS – Programa especializado para agresores sexuales	14	1.576
	PDC – Programa especializado en drogas (24 H)	29	2.082
	PDE – Programa de reinserción educativa (24 H)	35	2.524

⁵ Considera los proyectos que tuvieron niñas, niños y adolescentes en atención durante el periodo enero a diciembre 2022.

⁶ El total de esta columna no suma los 198.326 niños, niñas y adolescentes que fueron atendidos durante el año 2022. Esto se debe a que cada niña, niño y adolescente puede estar siendo atendido en uno o más programas por lo que se les contabiliza una vez en cada programa correspondiente. De esta forma, al desglosar el número de niños, niñas y adolescentes atendidos durante el año 2022 por línea programática, el total será distinto al total de niños, niñas y adolescentes atendidos efectivamente por el Servicio durante el año 2022.



	PEC – Programa especializado en niños de la calle	8	570
	PEE – Programa de explotación sexual	18	1.422
	PIE – Programa de intervención especializada	100	12.148
	PIE – Programa de intervención especializada (24 H)	59	5.359
	PPF – Programa de prevención focalizada	304	56.565
	PRM – Programa especializado en maltrato	222	46.172
3. Adopción	PRI – Programa intervención y preparación para la integración de niños en familia alternativa	14	517
4. Cuidado Alternativo	FAE – AADD Programa familia de acogida	6	473
	FAE – Programa familia de acogida especializada	122	10.552
	CTD – Centro de tránsito y distribución con residencia	3	117
	CTL – Centro de tránsito y distribución para lactantes y preescolares	3	181
	RAE – Residencia de alta especialidad	1	13
	RDS – Residencia con discapacidad severa y situación dependencia con programa PRE - PRD	13	224
	REM – Residencia protección para mayores con programa	146	3.505
	RFA – Residencia familiar para la adolescencia	26	545
	RLP – Residencia de protección para lactantes y preescolares (con Programa)	41	1.163
	RMA – Residencia protección para madres adolescentes con programa	8	272
	RPA – Residencia de protección para madres adolescentes	1	25
	RPE – Residencia especializadas de protección	1	14
	RPM – Residencia de protección para mayores	11	292
	RPP – Residencia de protección para preescolares	1	11
	RSP – Residencias especializadas con programa	3	34
	RVA – Residencias de vida familiar para adolescentes	31	469
	RVT – Residencias de vida familiar para adolescencia temprana	1	12

Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

Cabe señalar que, a partir del año 2023, y en el plazo de cinco años, el Servicio implementará la nueva oferta programática, que se organizará en cinco líneas de acción, según lo establece el artículo 18 de la Ley N°21.302, pudiendo ser de ejecución en administración directa o de ejecución externa, mediante colaboradores acreditados.

Las líneas de acción son:

- Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento de Casos y Pericia
- Intervenciones Ambulatorias de Reparación



- Fortalecimiento y Vinculación
- Cuidado Alternativo
- Adopción

2.1. Diagnóstico Clínico Especializado (DCE), Seguimiento y Pericia

El Diagnóstico Clínico Especializado responde a las necesidades de atención de niños, niñas y adolescentes, a través de una evaluación integral que determine niveles de desprotección y la elaboración de un plan de intervención individual.

La pericia, busca dar respuesta psico y/o socio-jurídica al Tribunal de Familia o entidad competente, respecto de la situación proteccional de niños, niñas y adolescentes, basada en evidencia contrastable y objetiva.

En 2023 se concursarán más de 11 mil plazas diagnósticas, donde ocho mil corresponderán al nuevo programa de Diagnóstico Clínico Especializado, lo que permitirá iniciar la transición desde la modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM) hacia este nuevo modelo; las restantes plazas serán licitadas como DAM, en atención a los circuitos de tribunales que cuentan con proyectos de esta modalidad, y que se mantendrán vigentes más allá de diciembre de 2023. De esa forma, al término del año se espera alcanzar alrededor de 11.917 plazas diagnósticas, que incluyen 4.900 nuevas plazas para esta línea. Asimismo, se concursarán entre un 3% y 7% de las plazas de diagnóstico en el Programa Pericia.

2.2. Intervenciones Ambulatorias de Reparación

Estas intervenciones buscan contribuir a la reparación del daño asociado a las experiencias de vulneración y trayectorias de polivictimización, a través del fortalecimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo, a nivel familiar y comunitario, desarrollando un proyecto vital basado en el bienestar biopsicosocial de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

El año 2023, se iniciará el proceso de transformación de la oferta de esta línea, y se comenzará a implementar el programa de Acompañamiento Familiar Territorial, de los que se concursarán 22.539 plazas, 19.239 por reconversión de la oferta actual, y 3.300 como nueva oferta, para absorber la lista de espera, proyectada según los programas actuales. Asimismo, se concursará nueva oferta de programa de reparación de maltrato (PRM - 2.000 plazas) y del programa de intervención especializada (PIE – 300 plazas), según lo autorizado por DIPRES.

2.3. Fortalecimiento y Vinculación

Esta línea programática es complementaria y de ejecución conjunta con las líneas de intervención ambulatoria y cuidado alternativo. Se desarrollará mediante el programa de Fortalecimiento y Revinculación, que busca fortalecer las competencias de la familia, y el de Vida Independiente, cuyo objetivo es acompañar a los y las adolescentes y jóvenes en el tránsito a la vida adulta, a través del desarrollo de una agenda personal y de autonomía progresiva. En atención a ello, se concursarán 1.103 plazas del programa de Fortalecimiento y Revinculación y 264 del programa Vida Independiente.

2.4. Cuidado alternativo

Esta línea de acción busca restituir el derecho a vivir en familia de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que han sido separados de ella, por presentar graves vulneraciones de sus derechos. Lo anterior, mediante cuidado residencial o a través de familias de acogida, llevando a cabo, en ambas modalidades, intervenciones que apunten a la reparación del daño de niños, niñas y adolescentes, en un espacio emocionalmente seguro y protector, mientras se trabaja en la reparación del vínculo con su familia de origen, y si esto no es posible, buscar una alternativa definitiva como la adopción.



Actualmente, se encuentran en vigencia tanto los programas de Cuidado Alternativo Residencial, como las Familias de Acogida, cuya intervención responde a orientaciones técnicas anteriores a la instalación del nuevo Servicio. Estos programas se ejecutan principalmente por organismos colaboradores y, un porcentaje de ellos, son administrados directamente por el Servicio.

En atención al cumplimiento del mandato legal expresado en la Ley N° 21.302, el Servicio ha centrado sus esfuerzos y acciones en transitar hacia una priorización de un modelo de cuidado alternativo en Familias de Acogida, por sobre la alternativa de cuidado residencial, con especial focalización en que niños y niñas menores de tres años sean acogidos en un sistema familiar, evitando, de esta manera, la internación en residencias.

Entre enero y diciembre del año 2022, el número de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo -que incluye tanto residencias como el Programa Familia de Acogida- fue de 16.807. Esta atención fue robustecida con el aumento de más de 900 plazas de atención, que permitieron abordar la lista de espera conocida al comienzo del periodo. En las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Biobío se concentró el 55,6% de la cobertura nacional (tabla 2).

Tabla 2. Cobertura de atención en cuidado alternativo

Región	N° proyectos	N° plazas	N° NNA atendidos	N° NNA egresados	N° NNA ingresados
ARICA Y PARINACOTA	6	242	231	93	125
TARAPACÁ	5	414	384	223	228
ANTOFAGASTA	13	569	442	271	205
ATACAMA	8	516	467	172	261
COQUIMBO	21	958	883	375	444
VALPARAÍSO	67	2.918	2.287	1.052	859
METROPOLITANA	93	5.594	5.245	1.928	1.901
O'HIGGINS	12	947	845	408	402
MAULE	37	1.347	1.249	437	461
ÑUBLE	18	790	627	289	280
BIOBÍO	53	2.168	1.809	809	792
ARAUCANÍA	35	1.330	1.082	538	385
LOS RÍOS	15	537	423	222	207
LOS LAGOS	25	1.010	881	416	350
AYSÉN	3	77	72	30	36
MAGALLANES	7	180	144	58	71
TOTAL	418	19.597	16.807	7.252	6.931

Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

2.5. Adopción

Esta línea comprende todas las actividades tendientes a restituir de manera definitiva e irrevocable, el derecho de niños, niñas y adolescentes atendidos en programas de cuidado alternativo, a vivir en una familia, luego de agotarse las posibilidades de reunificación con su familia de origen.

De acuerdo con lo previsto en las Leyes N°19.620 sobre Adopción y N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, las actividades que corresponden a esta línea sólo pueden ser desarrolladas por el Servicio o por colaboradores acreditados. Es así como el Servicio ejecuta la línea de adopción, a través del Departamento de Adopción de la Dirección Nacional -entidad que tramita la fase administrativa de los procesos de adopción internacional y la búsqueda de orígenes de personas residentes en el extranjero- y 16 Unidades de Adopción regionales, a través de las cuales se realiza



aproximadamente el 80% de las prestaciones. Se cuenta con la colaboración de tres instituciones acreditadas en la materia, instalados en la Región Metropolitana, que ejecutan el 20% restante.

De acuerdo con el artículo 25 de la Ley N°21.302, esta línea comprende las siguientes acciones:

- **Formación, preparación y acompañamiento de los solicitantes de adopción.** Se ejecuta a través de talleres de sensibilización y preparación, evaluación de idoneidad formativa y acompañamiento preadoptivo. También comprende la evaluación de idoneidad de familias residentes en el extranjero, sobre la base de los antecedentes que deben acompañar a su solicitud por disposición legal.
- **Intervenciones requeridas por los niños/as y adolescentes durante la tramitación de los procedimientos judiciales previos a la adopción y el de adopción, o intervenciones requeridas con posterioridad a ésta.** Se inician con la tramitación judicial de los procedimientos previos a la adopción, luego de lo cual, una vez declarados susceptibles de adopción, los niños/as mayores de 3 años ingresan al Programa de Intervención y Preparación para la Integración de Niños en Familia Alternativa (PRI). Respecto de los niños/as menores de 3 años, la preparación para la integración a una familia adoptiva es realizada por el Programa de Cuidado Alternativo a cargo, con la orientación y el acompañamiento de las Unidades de Adopción Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Apoyo a las familias una vez constituida la adopción.** Estas acciones se realizan a través de talleres post-adoptivos y actividades de orientación ante eventuales situaciones de crisis.
- **Búsqueda de orígenes.** El objetivo es asesorar a las personas adoptadas en la búsqueda de sus orígenes y acompañarlas durante todo el proceso. Además, se orienta a quienes presentan antecedentes de alguna irregularidad, o posible delito, vinculado a la constitución de su filiación y se colabora con la investigación que realiza el Poder Judicial respecto de las llamadas “adopciones irregulares”, a través de diversas gestiones orientadas, principalmente, a favorecer el contacto entre la persona adoptada y su familia de origen.
- **Apoyo y orientación a la familia de origen en conflicto con el embarazo o el ejercicio de la maternidad/paternidad.** La finalidad de estas acciones es entregar asesoría psicosocial y jurídica a mujeres embarazadas, normalmente sin redes disponibles de apoyo familiar, que se encuentran en conflicto respecto al ejercicio de su maternidad. El primer hito de este proceso es despejar si la madre y/o padre se encuentran en condiciones de asumir el cuidado de su hijo/a o, en caso contrario, deciden en forma libre, responsable e informada, que su hijo/a inicie un proceso de susceptibilidad de adopción. Esta intervención se desarrolla siempre y cuando no se haya implementado previamente a través de otras instancias, derivándose a los programas de adopción sólo a aquellas familias que hayan decidido, en forma libre e informada, que su hijo/a inicie un proceso judicial de susceptibilidad de adopción.

2.5.1. Inicio de causas de susceptibilidad de adopción durante 2022

Durante el año 2022, se iniciaron 179 causas de declaración de susceptibilidad de adopción para niños, niñas y adolescentes. Al 30 de abril de 2023, el 46,4% de las causas cuentan con resolución de declaración de susceptibilidad, de las cuales 57 se obtuvieron en el 2022 y 26 se declararon en el primer cuatrimestre de 2023. Las 96 causas restantes (53,6%) se encuentran en trámite (tabla 3).



Tabla 3. Número de niños, niñas y adolescentes que inician causas de susceptibilidad de adopción en el año 2022, por estado de tramitación al 30 de abril de 2023.

Estado de la causa	NNA con Causas iniciadas durante 2022	
	Cantidad	% del total
En trámite	96	53,6%
Con resolución de susceptibilidad	83	46,4%
Total General	179	100%

Fuente: Sistema Mejor Niñez (información extraída desde base congelada 03-05-2023)

2.5.2. Enlaces adoptivos durante 2022

En el año 2022 se concretaron 157 enlaces adoptivos, como puede apreciarse en la tabla 4.

Tabla 4. Niños, niñas y adolescentes con enlaces adoptivos en el año 2022, por año de inicio de la causa de susceptibilidad de adopción.

Año de Inicio de Causa	Enlaces adoptivos 2022	
	Número de enlaces	%
2016	1	0,6%
2017	3	1,9%
2018	3	1,9%
2019	9	5,7%
2020	52	33,1%
2021	53	33,8%
2022	36	22,9%
Total general	157	100%

Fuente: Sistema Mejor Niñez (información extraída desde base congelada 03-05-2023)

2.5.3. Niños, niñas y adolescentes susceptibles de adopción a la espera de enlace

En la actualidad, se registran 192 niños, niñas y adolescentes que, aun contando con declaración de susceptibilidad, no han culminado en un enlace adoptivo:

Tabla 5. Niños, niñas y adolescentes a la espera de enlace, con declaración de susceptibilidad

Año de declaración de susceptibilidad	NNA susceptibles de adopción	
	Número de NNA	%
2017	2	1,0%
2018	4	2,1%
2019	23	12,0%
2020	46	24,0%
2021	47	24,5%
2022	70	36,5%
Total general	192	100,0%

Fuente: Sistema Mejor Niñez (información extraída desde base congelada 03-05-2023)



2.5.4.Otros programas de la Línea de Adopción:

En la tabla 6 se visualizan las atenciones del periodo en los demás programas de la línea de adopción:

Tabla 6. Resultados de otros programas de la Línea de Adopción

Año	Familias Solicitantes Declaradas idóneas ⁷	Búsqueda de orígenes: Solicitudes ingresadas	Solicitudes de ingresos Mujeres en conflicto con la maternidad	Preparación para la integración de niños en familia alternativa 2022
2022	211	256	111	517

⁷ Comprenden tanto los postulantes a la adopción nacional como las familias que desean regularizar a través de la adopción, la situación de un niño/a o adolescente que vive bajo su cuidado, por ejemplo, el hijo/a del o la cónyuge.



3. Procesos críticos estratégicos

3.1. Comisión Coordinadora de Protección

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley N°21.302, es función del Servicio *“coordinar, en el ámbito de sus competencias, a los órganos de la Administración del Estado competentes con la red intersectorial y comunitaria (...) y estará dirigida a priorizar los sujetos de atención en la oferta intersectorial, a complementar la oferta de protección especializada que entrega el Servicio, por sí o por terceros, con las demás acciones y prestaciones requeridas para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes atendidos”*. Lo anterior se lleva a cabo a través de las Comisiones Coordinadoras de Protección Nacional y Regional (artículo 17 de la Ley), cuya coordinación está a cargo de la Unidad de Coordinación Intersectorial del Servicio (Res. Ex. 269/2022 que aprueba el Plan Nacional del Intersector 2022).

La Comisión Coordinadora de Protección Nacional fue presidida y convocada por la Subsecretaría de la Niñez, y el Servicio participó en las sesiones a las que se le convocó los días 19 de mayo, 29 de junio y 25 de octubre del año 2022, gestionando y preparando el contenido de las sesiones realizadas a través de las siguientes acciones:

- Levantamiento de brechas y necesidades de los niños, niñas y adolescentes atendidos en la red del Servicio, con el objetivo de focalizar el trabajo de la Comisión.
- Coordinación con el Gabinete de la Subsecretaría para compartir lineamientos del Comité Interministerial con las Direcciones Regionales del Servicio.
- Otorgar apoyo a través de la elaboración del soporte visual de las sesiones realizadas.
- Se determinó que la secretaría de actas de la Comisión estaría a cargo de un funcionario/a de la Unidad de Coordinación Intersectorial del Servicio.

Las prioridades que se establecieron desde la Subsecretaría respecto al Servicio fueron, principalmente: la dictación de los reglamentos en el plazo predeterminado por ley; levantamiento de una línea base respecto a residencias de administración directas (Residencias Familiares y Centros Residenciales Especializados de Administración Directa, CREAD); y velar por la elaboración y ejecución del plan de acción “Niñez Protegida”.

Tal como se señaló, el Servicio, en coordinación con la Subsecretaría de la Niñez, la Subsecretaría de Justicia -a través del programa Mi Abogado-, el Instituto Nacional de Derechos Humanos -a través del Comité para la Prevención de la Tortura-, la Defensoría de los Derechos de la Niñez y UNICEF, levantaron una línea base sobre el estado actual de las Residencias Familiares de Administración Directa y CREAD, identificando dificultades y brechas en la atención brindada en dichos espacios de protección, tales como: atención en salud mental no ajustada a las necesidades particulares de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio, brechas en la calidad de la alimentación particularizada, oferta de programas de SENDA que no se ajusta a necesidades específicas, falta de dotación en los centros de protección debido a licencias médicas de los funcionarios y grave afectación por el delito de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes atendidas en estos programas.

Respecto del plan de acción “Niñez Protegida”, a modo de cierre de dicho plan, durante el primer semestre del año 2023, se presentará al Comité Asesor un reporte del trabajo realizado durante el período 2022. En la actualidad, se estima que, de las 28 medidas específicas del Servicio, 25 de ellas se encuentran “en progreso” o “completas”, lo cual da cuenta del mejoramiento de las condiciones generales de las residencias de administración directa.

Por otro lado, la Comisión Coordinadora de Protección Nacional, a través del Plan para la Protección de la vida de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, se enfocó en acordar y adoptar medidas específicas para resguardar la vida de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de este Servicio y del Servicio Nacional de Menores.



La Comisión Coordinadora a nivel regional, se ha instalado en las 16 regiones, como un espacio de coordinación intersectorial que ha permitido dotar de institucionalidad formal a las iniciativas regionales en materias de niñez y adolescencia, lideradas por las SEREMIS de Desarrollo Social y Familia. Asimismo, ha permitido concentrar la coordinación de los distintos actores a nivel regional en este ámbito, evitando la duplicidad de la oferta estatal en esta materia.

El principal desafío del año 2023 será mantener un monitoreo y seguimiento constante del cumplimiento de los compromisos adscritos en el plan para la Protección de la Vida de Niños, Niñas y Adolescentes bajo el Cuidado del Estado, para lo cual es necesario fortalecer las alianzas intersectoriales con distintos ministerios y servicios asociados.

3.2. Acreditación de colaboradores

La Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia establece el proceso de acreditación obligatoria para todas las personas naturales e instituciones públicas y privadas que quieran formar parte de la red de protección especializada del Servicio.

La facultad de aprobar o rechazar las propuestas de acreditación es del Consejo de Expertos, organismo que asesora al Servicio en materias de protección especializada.

El proceso de acreditación se encuentra abierto de forma permanente. Sin embargo, la Ley 21.302 contempló que, para todos los organismos con proyectos al inicio de operaciones del Servicio, debían presentar su solicitud de acreditación antes del 1 de octubre del 2022. Así, 168 colaboradores antes acreditados por el Servicio Nacional de Menores y que contaban con proyectos vigentes al momento del traspaso a este Servicio (diferentes a OPD), se encontraban en condiciones de presentar una nueva solicitud de acreditación ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a riesgo de poner término anticipado a sus convenios si vencido el plazo señalado no la hubieran solicitado. Debido a la incorporación de la Ley N° 21.496, se amplió el plazo señalado hasta el 31 de marzo de 2023, pero al cierre del año 2022, el 56% ya había ingresado su solicitud correspondiente.

En este contexto, el 2022 se recibieron 172 solicitudes de acreditación de colaboradores nuevos y antiguos. De ellas, 71 obtuvieron la acreditación, 55 cerraron el año en proceso de revisión, 45 fueron desistidas y, en un caso, la solicitud fue rechazada por el Consejo de Expertos.

Del total de solicitudes, el 79,1% correspondieron a Personas Jurídicas, el 11,6% a Instituciones Públicas y el 9,3% a Personas Naturales.

Tabla 7. Estado de proceso de acreditación enero a diciembre 2022

Situación	Organismos Colaboradores	%
Colaboradores acreditados	71	41,2
Solicitudes de acreditación presentadas y en revisiones	55	32
Solicitudes de acreditación que fueron desistidas	45	26,2
Solicitudes de acreditación que fueron rechazadas	1	0,6
Colaboradores con proyectos activos o nuevos	172	100%

Fuente: Información elaborada por el Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores, marzo 2023.

3.3. Supervisión técnica de proyectos

La supervisión técnica es un eje fundamental del accionar del Servicio y a través de este proceso, se espera contribuir al cumplimiento de la calidad de la atención brindada por parte de los proyectos vigentes, a los niños, niñas, adolescentes y familias o adultos relacionados.



Dentro de sus funciones se encuentran el control a los proyectos en ejecución con el propósito de verificar el nivel de cumplimiento de la normativa vigente y de las exigencias establecidas para la atención de niños, niñas y adolescentes, y las funciones de retroalimentación, asesoría técnica y evaluación.

Durante el período, fueron supervisados 1.577 proyectos vigentes a través de 8.896 supervisiones técnicas, de las cuales resultaron 83.011 hallazgos (tabla 8).

Es importante aclarar que los hallazgos generan compromisos que tienen plazos para su implementación y que, ante reiteración de compromisos no cumplidos, podría ser activada una fiscalización por alerta. Del total de hallazgos registrados en el período, el 76% de los compromisos fueron cumplidos.

Tabla 8. Estado del proceso de supervisión técnica de proyectos

Regiones	N° Proyectos Supervisados	N° Supervisiones	N° Hallazgos	N° Cumplimientos
ARICA Y PARINACOTA	29	183	1.558	1.260
TARAPACÁ	33	198	2.612	1.335
ANTOFAGASTA	66	386	4.952	3.851
ATACAMA	56	266	3.124	1.708
COQUIMBO	78	466	5.784	4.509
VALPARAÍSO	213	1.166	7.413	5.994
METROPOLITANA	405	2.044	20.854	15.628
O'HIGGINS	79	413	12.337	9.791
MAULE	117	727	3.668	2.817
ÑUBLE	49	325	2.206	1.827
BIOBÍO	160	1.064	3.562	3.031
ARAUCANÍA	108	613	5.560	4.402
LOS RÍOS	42	283	3.853	2.855
LOS LAGOS	89	509	3.236	2.663
AYSÉN	24	116	1.103	713
MAGALLANES	29	137	1.189	867
TOTAL	1.577	8.896	83.011	63.251

Fuente: Sistema Mejor Niñez, fecha de extracción de la información 3 de marzo de 2023. Los datos se encuentran sujetos a actualización por efecto de procesos administrativos que podrían corregir información retroactivamente.

3.4. Fiscalización de proyectos

El proceso de Fiscalización está normado por la Resolución Exenta N°100 de fecha 28 de febrero del año 2022. Se establecen tres tipos de fiscalización:

- Agendada, que responde a la calendarización del plan regional.
- Alerta de Supervisión, correspondiente a fiscalizaciones activadas por medio de las áreas de supervisión técnica, y, financiera y administrativa.
- Denuncia/Reclamo, que se refiere a aquellas fiscalizaciones originadas por medio de una denuncia que ingresa al Servicio.

El artículo 39 de la Ley N°21.302 establece que la fiscalización debe hacerse, a lo menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país.

De acuerdo con los lineamientos elaborados en el período 2022, se planificó fiscalizar, como mínimo, todos los proyectos que ejecuten programas de cuidado alternativo, y al menos, un proyecto por programa ambulatorio vigente en cada región.



Entre enero y diciembre del año 2022 (tabla 9), se realizaron 750 procesos de fiscalización concentrados en 540 proyectos, de los cuales el 67,6% resultaron positivas, mientras el 32,4% resultaron negativas. Del total de fiscalizaciones con resultado negativo al 31 de diciembre 2022, se instruyeron 186 procedimientos sancionatorios, equivalentes al 76,5%.

Tabla 9. Estado del proceso de fiscalización de proyectos

Regiones	N° Procesos Fiscalización	N° Proyectos Fiscalizados	N° Fiscalizaciones Positivas	N° Fiscalizaciones Negativas	N° Sancionatorios
ARICA Y PARINACOTA	25	17	23	2	2
TARAPACÁ	30	19	19	11	11
ANTOFAGASTA	28	21	22	6	7
ATACAMA	27	21	14	13	10
COQUIMBO	48	31	48	0	0
VALPARAÍSO	135	89	17	118	67
METROPOLITANA	120	90	101	19	19
O'HIGGINS	33	26	31	2	2
MAULE	84	49	75	9	9
ÑUBLE	35	24	29	6	6
BÍO-BÍO	41	39	20	21	19
ARAUCANÍA	64	48	48	16	15
LOS RÍOS	34	25	28	6	7
LOS LAGOS	11	12	5	6	6
AYSÉN	13	11	9	4	2
MAGALLANES	22	18	18	4	4
TOTAL	750	540	507	243	186

Fuente: Información elaborada por la División de Supervisión, Evaluación y Gestión 2022, marzo 2023.

3.5. Asistencia técnica

El artículo 6 de la Ley N°21.302 señala que es función del Servicio *otorgar asistencia técnica a los colaboradores acreditados respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, brindándoles información, orientación o capacitación, cuando ello se requiera, o en la medida que se solicite y a ello acceda fundadamente el Servicio, previa evaluación correspondiente*. Esto, con el propósito de potenciar el buen desempeño de los programas de protección en una relación de colaboración.

La asistencia técnica es un proceso que se ejecuta de manera programada o de manera emergente, a partir de eventos que son informados desde la supervisión y fiscalización de proyectos. En concreto, se genera respecto del reporte de brechas de calidad en los procesos de intervención.

Desde enero a diciembre del año 2022 (tabla 10), se realizaron 525 procesos de asistencia técnica, de los cuales, el 57% fueron programados y un 43% emergentes.

Tabla 10. Estado del proceso de asistencia técnica

Región	Asistencias Técnicas Programadas	Asistencias Técnicas Emergentes	Total
ARICA Y PARINACOTA	12	8	20
TARAPACÁ	8	6	14
ANTOFAGASTA	18	10	28
ATACAMA	0	31	31
COQUIMBO	6	24	30
VALPARAÍSO	47	13	60



METROPOLITANA	14	13	27
O'HIGGINS	32	52	84
MAULE	24	21	45
ÑUBLE	4	0	4
BIOBÍO	35	5	40
LA ARAUCANÍA	21	0	21
LOS RÍOS	14	13	27
LOS LAGOS	20	0	20
AYSÉN	20	18	38
MAGALLANES	24	12	36
TOTAL	299	226	525

Fuente: Información elaborada por la División de Estudios y Asistencia Técnica, marzo 2023.

Respecto del foco del proceso de asistencia técnica en el período 2022, se privilegió que el trabajo con proyectos de cuidado alternativo, tanto de administración directa como de organismos colaboradores. Así, del total de procesos de asistencia desarrollados, un 60,8% fue realizado a proyectos de cuidado alternativo (distintas modalidades residenciales y programas de Familias de Acogida) y un 39,2% fue llevado a cabo con proyectos ambulatorios.

3.6. Cierre de Centros Residenciales de Administración Directa, CREAD

A partir de la constatación de situaciones graves de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes en sistema de cuidado residencial, y la recomendación de la Comisión Interamericana de Derechos del Niño, el año 2018 se comprometió el cierre de los 11 centros masivos de administración directa existentes en el país (CREAD), potenciando una oferta de cuidado alternativo de tipo familiar, tanto residencial como de familias de acogida.

Una característica transversal de los CREAD era su masividad, al atender a un gran número de niños, niñas y adolescentes, que se encontraba entre los 40 y 120 niños/as dependiendo del centro, y que presentaban distintas dificultades para el desarrollo de intervención de protección especializada, tales como: especialización de los equipos técnicos, planes de intervención estandarizados, falta de intervenciones familiares, entre otras.

A partir de este diagnóstico, se generó un nuevo modelo residencial que buscó iniciar un camino hacia una nueva perspectiva para abordar la intervención con niños, niñas y adolescentes.

Cabe señalar que, en particular, para la situación de niños y niñas de 0 a 3 años, la Ley N° 21.302 en su artículo 18 ter define que, en el caso de que deban ingresar a un centro de cuidado alternativo, este debe corresponder a la modalidad familiar -Familias de Acogida- y no a la modalidad de cuidado residencial.

A la fecha, de los 11 CREAD iniciales, cinco dejaron de operar entre 2019 y 2021 (45,5%); dos se cerraron durante el 2022 (18,2%) y los últimos cuatro proyectan su cierre a partir del período 2023.

Tabla 11 - Cierres y proyección

CIERRES 2019-2021	CIERRES 2022	CIERRES PROYECTADOS
Arica Playa Ancha Galvarino Nuevo Amanecer Alborada	Pudahuel Capullo	Entre Silos (1er trimestre 2023) Belén Casa Nacional Arrullo

Fuente: Información elaborada a partir de datos de la División de Servicios y Prestaciones, marzo 2023.

Tras el cierre de los centros masivos residenciales, se implementan progresivamente nuevas residencias. En este sentido, las Residencias Familiares de Administración Directa fueron diseñadas sobre estándares técnicos que permitieran favorecer una adecuada atención y la personalización en la intervención de cada



niño, niña y adolescente. En la tabla 12 se presentan las residencias familiares que se han aperturado desde el año 2019 a la fecha y aquellas que se proyectan para el siguiente período.

Tabla 12. Estado de aperturas de Residencias Familiares de Administración Directa y proyección

APERTURAS 2019-2021	APERTURAS 2022	APERTURAS PROYECTADAS 2023
Alonso Sánchez Luis Beretta Viña del Mar Quilpué Villa Alemana Cerro Alegre Quillota Carlos Antúnez Bilbao Padre Mariano San Miguel España Puma Macul Castellón Chacabuco Maipú Paula Jaraquemada Javiera Carrera	Brown Sur La Goleta Miguel Claro Campo de Deportes Manuel Rodríguez	Alameda Pehuenche Lircay RF 2da infancia Metropolitana RF 2da infancia Biobío RF 2da infancia Araucanía RFA en Región de Tarapacá RFA en Región de Antofagasta RFA en Región de Atacama RFA en la Región Metropolitana RFA en la Región de Magallanes

Fuente: Información elaborada a partir de datos de la División de Servicios y Prestaciones, marzo 2023.



4. Análisis del nivel de cobertura pública de las líneas y programas de atención

Durante el año 2022, el Servicio atendió un total de 198.326 niños, niñas y adolescentes, para lo cual requirió disponer de 272.722 plazas de atención en diferentes programas, lo que ocurre debido a que cada sujeto de atención puede requerir, de acuerdo con sus necesidades, de la participación en su atención en uno o más programas.

De esta manera, en la línea de acción de diagnóstico fueron atendidos 38.420 niños, niñas y adolescentes por el programa de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), para lo que se dispusieron 42.150 plazas de atención. Esto, debido a que el diseño del programa contempla la posibilidad de que sea requerida la realización de más de un diagnóstico por cada sujeto de atención.

En la línea de acción de intervenciones ambulatorios de reparación, fueron atendidos 173.601 niños, niñas y adolescentes, para lo cual el Servicio requirió disponer de 210.437 plazas en diferentes programas. Los programas que atendieron a un mayor número de sujetos fueron las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) que prestaron atención a 73.244 niños, niñas y adolescentes, seguida de los programas de Prevención Focalizada (PPF) y Programa especializado en maltrato (PRM) que atendieron a 56.656 y 46.172 sujetos de atención respectivamente, siendo los programas ambulatorios con mayor demanda del Servicio.

En la línea de acción de cuidados alternativos, se atendieron a 16.807 niños, niñas y adolescentes, de los cuales 11.013 fueron atendidos por programas de cuidados alternativos en modalidad de familias de acogida, requiriendo 12.046 plazas de atención en diferentes proyectos, en tanto 6.311 sujetos fueron atendidos en residencias, demandando para la satisfacción de sus necesidades de 7.551 plazas.

Finalmente, el programa de intervención y preparación para la integración de niños en familia alternativa (PRI) perteneciente a la línea de acción de adopción, atendió a 517 niños, niñas y adolescentes, empleando para estos fines 538 plazas de atención en diferentes proyectos.

En lo que se refiere a la demanda que no logró ser cubierta durante el periodo, y los datos que sustentan dichas necesidades, se inició un trabajo conjunto con el Poder Judicial, específicamente con la mesa de infancia y la Unidad Acta 37, con el objetivo de identificar y explicar las brechas existentes entre las listas de espera del Servicio y dicha entidad. A partir de ello, se han formulado recomendaciones para mejorar los registros mantenidos por ambas instituciones y establecer acciones para su depuración, monitoreo y seguimiento, con el fin de contar con registros actualizados en la interconexión informática desarrollada en el 2021.

Otro antecedente relevante, es que la lista de espera del Servicio se ha estimado en base a demanda no cubierta “acumulada”, y no a flujos de demanda estimada y oferta proyectada, que es la capacidad que tiene la oferta vigente para absorber demanda nueva, considerando plazas que eventualmente se liberan. Este es un análisis que se mejorará en el periodo 2023, dados los estudios de datos que se comenzaron a realizar con foco en establecer la demanda para la nueva oferta que se dispondrá.

A su vez, cabe señalar, que un niño, niña o adolescente sujeto de atención del Servicio puede requerir plazas de atención en distintos programas, de forma simultánea o secuencial.

Finalmente, y a pesar de los incrementos en plazas de atención que se dispusieron durante el año, se muestran los datos de listas de espera por cada programa vigente:



Tabla 13. Lista de espera y niños niñas y adolescentes por programa

Línea programática	Programa	NNA atendidos y plazas de atención año 2022		Lista de Espera al 31 /12/ 2022 ⁸
		N.º NNA Atendidos en el periodo	N.º de plazas de atención empleados en el periodo	N.º NNA en lista de espera
1. Diagnóstico	DAM – Diagnóstico	38.420	42.150	8.640
2. Intervenciones Ambulatorias	OPD - Oficina de protección de derechos	73.244	78.773	608
	PAD - Programa de protección ambulatoria con discapacidad grave o leve	557	560	113
	PAS - Programa especializado para agresores sexuales	1.576	1585	94
	PEC - Programa especializado en niños de la calle	570	2087	0
	PDC - Programa especializado de drogas (24 H)	2.082	2.541	11
	PDE - Programa de reinserción educativa (24 H)	2.524	574	45
	PEE - Programa de explotación sexual	1.422	1439	59
	PIE - Programa de intervención especializada	12.148	12.347	992
	PIE - Programa de intervención especializada (24 H)	5.359	5.479	183
	PPF - Programa de prevención focalizada	56.565	57.983	7.320
	PRM - Programa especializado en maltrato	46.172	47.069	9.071
3. Adopción	PRI - Programa intervención y preparación para la integración de niños en familia alternativa	517	538	1
4. Cuidado Alternativo	FAE - Programa de familia de acogida (AADD)	473	473	36
	FAE - Programa de familia de acogida especializada	10.552	11.573	885
	CTD - Centro de tránsito y distribución con residencia	117	117	0
	CTL - Centro de tránsito y distribución para lactantes y preescolares	181	183	0
	RAE - Residencia de alta especialidad	13	13	0
	RDS - Residencia con discapacidad severa y situación de dependencia con programa PRE -PRD	224	275	0
	REM - Residencia de protección para mayores con programa	3.505	3.988	0
	RFA - Residencia familiar para la adolescencia	545	580	0
	RLP - Residencia de protección para lactantes y preescolares (con Programa)	1.163	1187	0
	RMA - Residencia protección para madres adolescentes con programa	272	316	0
	RPA - Residencia de protección para madres adolescentes	25	27	0
	RPE - Residencia especializada de protección	14	14	0
	RPM - Residencia de protección para mayores	292	294	0
	RPP - Residencia de protección para preescolares	11	11	0
	RSP - Residencia especializada con programa	34	34	0
	RVA - Residencia de vida familiar para adolescentes	469	500	0
	RVT - Residencias de vida familiar para adolescencia temprana	12	12	0

⁸ El total de esta columna no suma los 27.255 niños, niñas y adolescentes que permanecían en lista de espera al 31.12.2022. Esto se debe a que cada niña, niño y adolescente puede estar en lista de espera en uno o más programas, por lo que se les contabiliza una vez en cada programa correspondiente, y una vez en el total, el cual es estimado directamente desde la base de datos. Esto se realiza de esta manera para visibilizar a los sujetos de atención en cada programa en que permanezca en lista de espera.



5. Principales logros en la gestión 2022

5.1. Sistema de Formación Continua - Academia de Formación en Protección Especializada: Conectando Saberes

Entre las estrategias más relevantes en el aseguramiento de la especialización del Servicio, se trabajó en el diseño y puesta en marcha en formato piloto la academia “Conectando Saberes”, iniciativa del Servicio que reconoce el valor que tiene el trabajo de quienes intervienen con las niñas, niños y adolescentes, y es por esto, que mejora las oportunidades de elevar su calidad. Está destinada a asegurar que todos y todas quienes sean parte de este, tanto funcionarios como quienes trabajan en los proyectos de Colaboradores Acreditados, reciban formación especializada, permanente y de calidad, que se ajuste a sus necesidades, perfiles de cargo, con diversas modalidades de formación y en todo el territorio nacional.

Dicha academia, se basa en principios andragógicos, fundada en mallas curriculares según familias de cargo, bajo el enfoque de competencias y ligadas a la constitución de comunidades de aprendizaje, que permitan escalar la gestión del conocimiento a los niveles organizacionales.

Para tales efectos, la puesta en marcha supuso la implementación de un programa piloto que se ejecutó en seis regiones del país (Coquimbo, Valparaíso, O’Higgins, Ñuble, La Araucanía y Magallanes), en la línea de Cuidado Alternativo Residencial y Familiar, con aquellos proyectos que ofrecieran la condición de cursar la formación en grupos de aprendizaje y no como participantes aislados, comprometiendo cursos donde los integrantes se adscriben a los mismos proyectos. La formación se ejecutó en 24 horas cronológicas en las áreas de intervención en trauma, cuidado y gestión de equipos de trabajo, entre los meses de septiembre y diciembre del año 2022.

Tabla 14. Estado de ejecución de la Academia Conectando Saberes, 2022

	Región						Total
	Coquimbo	Valparaíso	O Higgins	Ñuble	La Araucanía	Magallanes	
N° Personas	40	96	20	31	39	14	240
Aprobados	37	40	20	26	38	14	175

Fuente: Información elaborada a partir de datos de la División de Estudios y Asistencia Técnica

A su vez, se realizó el levantamiento de necesidades de formación, y a partir de ello se diseñaron y establecieron procesos de formación con alcance nacional, junto a la asignación de fondos regionales con el objetivo de atender a las necesidades particulares territoriales, con lo que se logró la formación de 7.343 personas que aprobaron sus actividades en 2022, para los más de 10 mil cupos dispuestos. A continuación, se muestra un resumen de los cursos impartidos durante el ciclo:

Tabla 15. Resumen de los procesos de formación y transferencia técnica 2022

Proceso de Formación 2022	Objetivos	Cobertura y alcance
Academia de Formación en Protección Especializada "Conectando Saberes": piloto Conectándonos con el cuidado.	Proporcionar a los equipos de intervención herramientas y estrategias de intervención especializadas, con el objetivo de contribuir al desarrollo de competencias que permitan abordar los desafíos que enfrentan los equipos. Las temáticas fueron trabajo con las familias, trauma complejo, cuidado de equipo y consumo de sustancias.	288 personas de proyectos de cuidado alternativo residencial y familiar de Organismos Colaboradores Acreditados y Administración Directa.



Capacitación Explotación Sexual Comercial de Niños Niñas y Adolescentes	Diseñar e implementar un proceso de formación y capacitación sobre Explotación Sexual Comercial (ESC), considerando dos líneas de trabajo relativas a la sensibilización y problematización del fenómeno y al abordaje de intervención/resignificación.	261 personas de proyectos de cuidado alternativo y ambulatorio de Organismos Colaborados y Administración Directa.
Capacitación Técnicas de Intervención con NNA y Familias	Fortalecer las capacidades y competencias de resolución de problemas bajo los enfoques del Servicio, para la protección integral a niñas, niños y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos a los equipos directivos, técnicos y de trato de directo.	4.959 personas de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.
Capacitación y formación en Enfoques Transversales para la intervención con Niños, Niñas y Adolescentes	Fortalecer las capacidades y competencias de los equipos que son parte de la atención de niñas, niños y adolescentes, instalando lenguajes y prácticas inclusivas, participativas y respetuosas, bajo un enfoque de derechos en Enfoques Transversales de intervención (Derechos de la niñez y adolescencia, enfoque de Participación de la Niñez y Adolescencia, enfoque Intercultural, enfoque de Inclusión, enfoque de Género, enfoque de Curso de Vida, enfoque Territorial y enfoque de Redes), dirigido a toda la oferta nacional de cuidados alternativos y programas ambulatorios	1.595 personas de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.
Cursos de especialización para profesionales que intervienen con NNA	Capacitar a profesionales de los proyectos de intervención de los Organismos Colaboradores del Servicio, en áreas especializadas y de alta preeminencia, dirigido a toda la oferta nacional de cuidados alternativos residencial y de acogimiento familiar a fin de contribuir a mejorar la calidad de las intervenciones y las decisiones adoptadas respecto de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Los cursos que se dictaron fueron: consumo de drogas y trauma complejo, los cuales tuvieron una duración de 72 horas.	176 profesionales de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.
Capacitación para la prevención del riesgo suicida	Formar a Monitores que gestionen condiciones que disminuyan la tasa de prevalencia de conductas autolíticas y de suicidio de los niños, niñas y adolescentes (NNA)	400 personas de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.
Participación Ciudadana y Niñez en el contexto de la Protección Especializada	Generar las condiciones adecuadas para que niños, niñas y adolescentes, y sus familias puedan ejercer de forma plena su derecho a participar y ser oídos en los diversos procesos que les competen, recogiendo de manera oportuna sus opiniones e impresiones respecto de las diversas materias que les involucran, promoviendo la asociatividad y la utilización de los mecanismos de exigibilidad de derechos dispuestos en los diversos ejes programáticos de la oferta vigente.	400 personas de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.
Fondo Regional de Capacitaciones Emergentes	Asignación de fondos regionales a las 16 Direcciones Regionales, a través de las Unidades de Asistencia Técnica Regional, para la ejecución de procesos de transferencia técnica de acuerdo con las necesidades territoriales levantadas.	9.673 personas de proyectos de cuidado alternativo y programas ambulatorios de los Organismos Colaboradores y Administración Directa.



5.2. Familias de Acogida

Desde el inicio del Servicio, se han realizado esfuerzos por posicionar a las Familias de Acogida como la primera respuesta ante una orden judicial de ingreso de un niño, niña o adolescente a cuidado alternativo, especialmente para aquellos niños de 0 a 3 años. Esto, debido al mandato legal estipulado en la Ley N° 21.302, que crea el Servicio, en el artículo 18 bis señala que, *“tratándose de cuidados alternativos, el Estado priorizará la provisión de acogimientos familiares”*. Para esto, es fundamental fortalecer el programa de Familia de Acogida Especializada (FAE), a modo de contar con la oferta adecuada para dar respuesta a las necesidades de niños, niñas y adolescentes y contar con una cultura y circuito de acogida, que permita entregar el soporte al sistema de Familias de Acogida.

Para esto, durante el año 2022 se realizaron las siguientes acciones:

- a) Posicionamiento de la temática de Familias de Acogida a través de las iniciativas desarrolladas por las Organizaciones de la Sociedad Civil:
 - Mesa de trabajo de aspectos técnicos de los procesos interventivos y temáticas relacionadas con la difusión y sensibilización de las Familias de Acogida.
 - Semana Nacional de Familias de Acogida (20 al 24 de junio del año 2022), como parte de las coordinaciones y esfuerzos mancomunados para instalar la importancia del acogimiento familiar.
 - Proyecto “Alianza de Fundaciones para el Fortalecimiento del Sistema de Familias de Acogida”.
- b) Instalación progresiva de unidades regionales de captación de Familias de Acogida, en atención a la existencia de un diagnóstico acerca de la necesidad de que sea el Servicio quien acredite a las Familias de Acogida.
- c) Mesas de trabajo técnico, para recoger aprendizajes a partir de experiencias y buenas prácticas de profesionales en los programas de FAE.
- d) Mesas de coordinaciones Adopción y FAE.
- e) Aumento de 969 plazas de programas FAE Intervención, en atención a la lista de espera y a la necesidad de que niños y niñas de 0 a 3 años con medida de cuidado alternativo accedan a cuidado familiar.
- f) Elaboración del plan de Restitución del Derecho a Vivir en Familia, que recoge distintos elementos a través de la sistematización de los levantamientos realizados desde diversas instancias.

5.3. Puntos relevantes del trabajo intersectorial

La Unidad de Coordinación Intersectorial trabajó en siete ejes temáticos: Bienestar Integral, Desarrollo Social, Justicia y Derechos Humanos, Educación, Salud Integral, Género y Diversidades Sexo-genéricas, junto a Movilidad Humana y Relaciones Internacionales. Los principales logros fueron obtenidos en instancias de coordinación entre distintos ministerios y servicios afines asociados a las temáticas.

En **Bienestar Integral**, se destacan:

- a) Jornadas de transferencia técnica sobre el funcionamiento del Servicio a los equipos del Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio (MINCAP), Ministerio del Deporte (MINDEP) e Instituto Nacional del Deporte (IND) regionales.
- b) Implementación del programa “Liberando Talentos” del MINCAP, en 3 proyectos residenciales de las regiones Metropolitana, Biobío y La Araucanía.
- c) Ejecución del programa “Vamos al Estadio” del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que contó con la participación de niños y niñas en cuidado residencial de las regiones Valparaíso, Biobío y Metropolitana.



- d) Firma y ejecución de un convenio con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)⁹, que permitió a 50 niños, niñas y adolescentes de 5 residencias de cuidado alternativo viajar a otra región con fines recreativos.
- e) Elaboración del convenio de colaboración entre el IND, MINDEP y el Servicio, el que se espera firmar durante el año 2023.
- f) Formulación del programa “Crecer en Movimiento”, que durante el año 2023 tendrá una cobertura para 40 residencias distribuidas en todas las regiones del país, llegando a la totalidad de las Residencias Familiares de Administración Directa.

En **Desarrollo Social**, se puede destacar:

- a) Coordinaciones con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) y el Subsistema Chile Crece Contigo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Ministerio de Salud, con foco en el fortalecimiento de la preparación para la vida interdependiente de adolescentes sujetos de atención de programas de cuidado alternativo residencial.
- b) Inicio de la actualización del “Protocolo de aplicación del convenio de colaboración entre MINVU, INJUV, SENAME, Subsecretaría de la Niñez y el Servicio” que tiene por objetivo apoyar y facilitar el acceso a una solución habitacional, ya sea a través de un subsidio de arriendo o apoyo al subsidio habitacional, para las familias de los NNAJ que se encuentren en residencias con plan de reunificación familiar y jóvenes que estén en proceso de egreso a la vida independiente.
- c) Respecto del Subsistema Chile Crece Contigo, se reactivó la mesa de trabajo que tiene objetivo de monitorear la efectividad del acceso a las prestaciones de NNAJ sujetos de atención del Servicio.

En **Justicia y Derechos Humanos**, se desarrollaron las siguientes acciones:

- a) Definición de lineamientos interinstitucionales, tales como: “Protocolo intersectorial de alerta temprana para muertes bajo custodia, control y cuidado del Estado” (Ministerio Público, Ministerio Justicia y Derechos Humanos, Carabineros de Chile, PDI, INDH, Gendarmería de Chile, SENAMA, SML); “Protocolo investigativo explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes” (Ministerio Público, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, PDI, Carabineros de Chile, Defensoría de la Niñez, Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile, Poder Judicial, Programa Mi Abogado, SENAME); actualización de la Resolución Exenta N° 149 sobre fallecimientos de niñas, niños y adolescentes bajo cuidado del Estado”.
- b) Jornadas de transferencia técnica sobre el funcionamiento del Servicio a contrapartes nacionales de la Mesa “Red de Asistencia Víctimas”- RAV (Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, MINSAL, Poder Judicial, SERNAMEG, SENAMA, Carabineros de Chile, PDI, SENADIS).

En **Educación**, se lograron los siguientes avances:

- a) Con Ministerio de Educación (MINEDUC) acceso de las y los directores de proyectos de Cuidado Alternativo Residencial a la Plataforma Sistema de Admisión Escolar (SAE).
- b) Firma de acuerdos de colaboración con cinco instituciones de Educación Superior Técnico Profesional.
- c) Firma de un convenio de colaboración con la Subsecretaría de Educación Superior.
- d) Ejecución del programa “Tutorías Pedagógicas” de MINEDUC, que benefició a 83 niños, niñas y adolescentes en tres regiones.
- e) Colaboración en la redacción del documento “Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar

⁹ Resolución exenta 380.



colectivo, físico o emocional, de las comunidades educativas" (MINEDUC, y Subsecretaría de Prevención del Delito, SPD).

- f) Elaboración de cartilla para la Mesa de Salud del MINEDUC: "Procedimientos para la detección, derivación y seguimiento ante situaciones de vulneración de derechos a estudiantes. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia" (Dirección General de Educación, MINEDUC) que será socializada en establecimientos educacionales durante el 2023.

En **Salud Integral**, se logró:

- a) La actualización de los lineamientos técnicos del sistema intersectorial de Salud Integral con énfasis en salud mental (mesa SISI), instancia en la que participan MINSAL, SENDA, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y SENAME.
- b) El proceso de transferencia técnica a las y los profesionales de organismos colaboradores en aplicación de tamizaje para la detección oportuna de consumo problemático de alcohol y otras drogas.
- c) La articulación del acompañamiento a las Unidades de Gestión Territorial y de Asistencia Técnica nacional y regional en la gestión de casos con grados complejos de intervención, con el fin de generar acciones necesarias a nivel intersectorial.
- d) La participación en la apertura de la mesa de trabajo con el MINSAL y SENADIS para la redacción y entrega del "Plan de fortalecimiento del trabajo de egreso de niños, niñas y adolescentes con grados severos de discapacidad que se encuentran en residencias del Servicio de Protección Especializada", enmarcado en el compromiso asumido por el Servicio en el Plan Nacional de Derechos Humanos.

En **Género y Diversidades Sexo-genéricas**, entre las acciones realizadas, se destacan:

- a) Posicionar al Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF), a través de la firma de la actualización del convenio interinstitucional.
- b) Recepción de 533 fichas policiales a nivel nacional, realizándose el despeje de la situación proteccional actual de más de 900 NNA víctimas indirectas de situaciones de violencia de género extrema, de los cuales, 401 NNA fueron considerados víctimas indirectas de Femicidios consumados y frustrados.
- c) Colaboración en la redacción del "Informe anual CIF 2021".
- d) Jornadas de transferencia técnica sobre el uso de la plataforma de Registro Sistema Red de Asistencia a Víctimas (SRAV) y sobre la aplicación del Protocolo CIF a contrapartes regionales, además de transferencia técnica al equipo de implementación y diseño de las Oficinas Locales de Niñez (OLN) sobre la implementación del Circuito CIF.
- e) Participación en la mesa Intersectorial de Género y Disidencias del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, generando una agenda común de trabajo.
- f) En coordinación con el SERNAMEG, se capacitó a 18 funcionarias/os del Servicio en "Herramientas para el abordaje de la violencia de género contra mujeres, niñas y jóvenes".
- g) Designación de contrapartes de género en todas las Direcciones Regionales de la institución.

En **Movilidad Humana**, los principales logros se relacionan con:

- a) Gestión de 469 casos de NNA en temáticas como: regularización migratoria (solicitud de asilo o refugio, gestión de permisos de residencia, obtención de documentos, situación de apatridia), búsqueda de redes familiares en el extranjero, solicitudes de autoridades extranjeras, Operación Turquesa y casos de trata de personas.
- b) Gestión de 56 retornos seguros y protegidos de niños, niñas y adolescentes de diversos países, con fines de reunificación familiar.
- c) Asesoría en 113 procesos de asistencia de casos, con el fin de obtener la regularización migratoria de los niños, niñas y adolescentes.



- d) Jornadas nacionales de transferencia técnica, en coordinación con el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), sobre la aplicación de las Resoluciones Exentas N°186 y N°173 (con la participación de todas las contrapartes regionales de Movilidad Humana del Servicio); Jornadas de transferencia técnica a Direcciones Regionales y Programas (Araucanía, Antofagasta, Biobío y Maule), para casos de alta complejidad; Jornadas de capacitación a Tribunales de Familia de todo Chile, sobre los procedimientos con niños, niñas y adolescentes en situación de movilidad humana ingresados en la Red de Protección.

En **Cooperación Internacional y Relaciones Internacionales**, se avanzó en:

- a) Gestión conjunta con la Subsecretaría de la Niñez, para la representación de Chile ante el Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes, estableciendo que la directora nacional de este Servicio detente la representación alterna.
- b) Se crearon flujos de trabajo con homólogos y representantes consulares de Venezuela, Perú, Bolivia y Colombia.
- c) Participación del Servicio en el Diálogo Constructivo ante el Comité de los Derechos del Niño y la preparación del informe voluntario para el “Examen Periódico Universal”.
- d) Articulación de tres sesiones de la Subcomisión de Migrantes y Movilidad Humana.
- e) Entrega del informe anual contra la Trata de Personas al Departamento de Estado de Estados Unidos, lo que posiciona al país en TIER 1, lo que significa que Chile presenta un pleno nivel de cumplimiento en materia de estándares para la eliminación de formas severas de trata de personas

5.4. Aprendizajes y aspectos de mejora del trabajo intersectorial

Para el Servicio, un campo de mejora prioritario es el trabajo intersectorial, y la coordinación en este ámbito, ya que es primordial que se concrete lo establecido en la ley N° 21.302 y en la ley N° 21.430 en cuanto al rol que cumplen los otros órganos del Estado en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes atendidos. Es importante que estas instituciones generen mecanismos que permitan hacer efectiva la priorización de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado y sus familias en el acceso a la oferta intersectorial, tal como dicta la ley.

En ese sentido, es importante que la oferta intersectorial otorgue prestaciones con perspectiva de especialización, integrativa e integral, que se adapten a las necesidades de atención de los sujetos de atención del Servicio, especialmente a aquellos niños, niñas y adolescentes que por sus historias de vida tienen dificultades para adherir a las intervenciones de salud, en problemas de consumo, y también a las prestaciones entregadas por educación. En nuestra experiencia, se evidencia la inexistencia en Chile de dispositivos que den respuesta especializada a adolescentes con situaciones de salud mental crítica y consumo problemático de alcohol y otras drogas. Esta situación, dificulta los procesos interventivos de los y las adolescentes en los diversos programas de la red del servicio, lo que se agudiza aún más en las residencias de protección.

Por último, aun cuando el número de niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio que presentan conductas infractoras de ley es bajo (1,8% a marzo del 2023), incluso por debajo de lo que indica la evidencia internacional (3%¹⁰), la nueva oferta contará con programas especializados que abordarán con especial atención las conductas transgresoras de norma. Sin embargo, para la efectividad de las intervenciones es fundamental que el intersector garantice modelos especializados dirigidos a la reparación del daño, en virtud de la complejidad de cada adolescente, y a su reintegración social, con el objeto de prevenir la cronificación o agravamiento de este tipo de conductas.

¹⁰ “Crossover” children in the youth justice and child protection systems (Baidawl & Sg2020)



5.5. Participación

La Ley N°21.302 que crea el Servicio establece como una de sus funciones la de generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias, junto con favorecer la participación colectiva a través de instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, para resolver sus inquietudes, satisfacción de sus necesidades, mejor ejecución de los servicios especializados y respeto de sus derechos en tales procesos ¹¹.

En este contexto, fueron elaborados el plan nacional de Participación, los planes regionales y el Reglamento de Participación vigente, enmarcados en el objetivo estratégico del Servicio vinculado a garantizar el protagonismo de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias de la red de protección especializada, a través de la generación de mecanismos permanentes y efectivos de participación.

Durante la implementación de dichos planes, se desarrollaron mecanismos de participación colectivos (encuentros locales y regionales) que alcanzaron una convocatoria total de 2.914 personas en 341 encuentros locales a lo largo de todo Chile. De estos participantes, 2.496 fueron niños, niñas y adolescentes y 418 fueron adultos. Es importante señalar que, en este proceso destacó la voluntariedad de las y los convocados a participar, articulándose a nivel local y regional una estrategia de participación que apuntó a recabar información desde metodologías cualitativas, donde la representatividad de los discursos fue relevada, por sobre el mayor o menor número en la cantidad de participantes de estos encuentros.

A su vez, entre junio y agosto se llevaron a cabo los primeros encuentros regionales de Participación. Estos espacios tuvieron como propósito el levantamiento diagnóstico y la priorización de problemáticas y propuestas a nivel regional, incorporando las opiniones de niñas, niños y adolescentes en conjunto con la presencia de diversas autoridades políticas, así como también parte importante de los equipos técnicos de las direcciones regionales. Asistieron 920 personas (538 NNA y 382 personas adultas).

Entre octubre y noviembre, se llevaron a cabo los segundos encuentros regionales de Participación, con la asistencia de 851 personas (493 NNA y 358 personas adultas). Estas instancias de asociatividad colectiva tuvieron como foco principal elegir a los representantes regionales, que se constituirían en la vocería de los niños, niñas y adolescentes en el Primer Encuentro Nacional de Participación, que tuvo lugar los días 1 y 2 de diciembre del año 2022. En este encuentro, se reunieron 32 niños, niñas y adolescentes representantes de las 16 direcciones regionales del Servicio, quienes fueron acompañados por sus respectivos adultos responsables. En dicho espacio, se favoreció el diálogo participativo entre los NNA y sus familias, autoridades regionales y nacionales, con el propósito de intercambiar, reflexionar y exponer las propuestas levantadas por ellas y ellos desde los diálogos locales de participación. A su vez, se eligió el Consejo Asesor Nacional, conformado por siete niños, niñas y adolescentes elegidos democráticamente y con representatividad nacional, que asesorará al Servicio para incorporar la opinión de sus representados en lineamientos y mejoras respecto a la oferta programática especializada.

De este importante proceso participativo, emanan el Diagnóstico Nacional de Participación y la Sistematización del Primer Encuentro Nacional de Participación¹², donde es posible identificar dos tendencias en los procesos de diálogos asociados a:

1. Levantamiento de necesidades o requerimientos propios de la territorialidad donde habitan los niños, niñas y adolescentes, correspondiente al espacio geográfico comunal, provincial o regional.
2. Levantamiento de necesidades o requerimientos transversales a la niñez y adolescencia independiente de la realidad territorial donde estos habitan, tales como: el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, educación, medio ambiente, participación, seguridad y

¹¹ Ley 21.302, artículo Nro. 6, letra p)

¹² Ambos documentos elaborados por la Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes de la Dirección Nacional.



espacios públicos, recreación, ocio y cultura, identidad, diversidad sexo-genérica, derechos sexuales y reproductivos.

Respecto de los mecanismos de participación individual, cabe señalar que, se mantienen activos los canales de atención directa -botón de "Participación" de la página web institucional del Servicio de Protección Especializada¹³ y aplicación (APP) de Mejor Niñez- para canalizar consultas, requerimientos o sugerencias de los niños, niñas y adolescentes y familias sujetos de atención del Servicio, además de la instalación de buzones de opinión en las residencias, cuyo mecanismo de participación fue validado por ellas y ellos.

5.6. Orientaciones Técnicas

A partir de la Ley N° 21.302 que crea el Servicio y de la Ley N° 21.430 de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, se elabora el circuito de la oferta, definiendo los programas que responden a las líneas de acción definidas en dichas normativas.

Para el diseño de las Orientaciones Técnicas, se consideran los resultados de estudios nacionales e internacionales, teniendo en cuenta el marco jurídico de la protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes y su relación con la protección especializada, señalando las acciones y los actores involucrados. Posteriormente, se definen los conceptos más relevantes para la comprensión y ejecución de las modalidades, su estructura, el sujeto de atención definido para cada programa, las vías de ingreso, objetivos y matriz lógica.

El diseño base de cada programa se complementa con el documento "Enfoques transversales", que incluye los enfoques: de derechos humanos, derechos de la niñez y adolescencia, intercultural, de inclusión, de género, de curso de vida, territorial y de redes.

Durante el año 2022 y en base a lo antes mencionado, se comenzó con la implementación de la Ley N° 21.302, a partir de la elaboración de las Orientaciones Técnicas, siendo los programas de la línea de acción de Diagnóstico Clínico Especializado y Pericia, las primeras en ser elaboradas y en proceso de socialización.

5.7. Proyectos de emergencia en Infraestructura

Los colaboradores acreditados tienen la posibilidad de recibir financiamiento de emergencia para mejoras de infraestructura de las instalaciones en donde ejecutan la oferta del Servicio. Para ello, presentan proyectos que son evaluados respecto a su pertinencia, por una comisión asesora regional conformada por especialistas de las áreas jurídica, de supervisión e infraestructura.

Al aprobar un proyecto de emergencia en Infraestructura, se suscribe un convenio de ejecución y se concreta la transferencia de los recursos. Finalmente, los equipos de infraestructura regional verifican la correcta realización de las obras para dar recepción conforme y cerrar administrativamente el proyecto respectivo.

Durante el 2022, se ejecutaron 12 proyectos en esta modalidad, con una inversión que superó los \$400.000.000, para seis colaboradores acreditados que presentaron proyectos en las regiones de La Araucanía, Los Lagos, Los Ríos y Metropolitana, como se muestra a continuación:

¹³ www.mejorninez.cl



Región	Nombre Residencia OCA	Nombre Institución	Proyecto presentado	Línea acción	Monto proyecto aprobado
Los Lagos	REM - MADRE PAULINA	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Construcción de cercos perimetrales	1.1.a) Reparaciones	\$37.185.310
Los Lagos	REM - MADRE PAULINA	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Construcción de cercos divisorios	1.1.a) Reparaciones	\$30.616.192
Los Lagos	RLP - SAN ARNOLDO	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Mejoramientos de baños	1.1.a) Reparaciones	\$32.731.848
Los Lagos	RLP - SAN ARNOLDO	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Cambio de revestimientos interiores dormitorios	1.1.a) Reparaciones	\$37.151.294
Los Lagos	REM - ALDEAS INFANTILES SOS CHILOE	ALDEAS INFANTILES S.O.S. CHILE	Instalación de canaletas y bajadas de aguas lluvia de Residencia	1.1.a) Reparaciones	\$31.440.538
Los Ríos	RVA - RESIDENCIA LA CASONA DE LOS JOVENES	O.N.G DE DESARROLLO LA CASONA DE LOS JOVENES	Mejoramientos de baños, cocina y lavandería	1.1.a) Reparaciones	\$24.665.841
Los Ríos	RVA - RESIDENCIA LA CASONA DE LOS JOVENES	O.N.G DE DESARROLLO LA CASONA DE LOS JOVENES	Cambio de revestimientos exteriores y ventanas	1.1.a) Reparaciones	\$37.182.614
Araucanía	REM - NIÑA ADOLESCENTE	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL	Reposición Techumbre y otras obras Oficinas Residencia Niña Adolescente Angol	1.1.a) Reparaciones	\$37.196.076
Metropolitana	RDS - RESIDENCIA LAS AZUCENAS	FUNDACION DE AYUDA AL NINO LIMITADO (COANIL)	Mantenición de infraestructura de la Residencia	1.1.a) Reparaciones	\$35.685.577
Araucanía	REM - PETRONILA PINCHEIRA	FUNDACION NINO Y PATRIA	Regularización y Certificación SEC de Instalaciones Eléctricas	1.2.a) Electricidad	\$31.326.088
Los Lagos	REM - RESIDENCIA FAMILIAR RELONCAVI	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Construcción de cercos divisorios	1.1.a) Reparaciones	\$36.907.346
Los Lagos	REM - RESIDENCIA FAMILIAR LOS TILOS	FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	Mejoramiento de baños y cocina	1.1.a) Reparaciones	\$37.188.689
					\$409.277.413

5.8. Diseño de Plataformas y Sistemas

Se inició el trabajo del proyecto de desarrollo e implementación del nuevo sistema integrado de información, seguimiento y monitoreo, para lo cual fue elaborado y tramitado el Decreto Supremo N°5/2022 que establece el reglamento que especifica su estructura y contenidos, así como las normas respecto a los requerimientos de información y adecuada administración y funcionamiento del sistema, incluyendo las normas asociadas a seguridad de la información. Así mismo, fue ejecutada la licitación para el diseño de la arquitectura del sistema, la cual se encuentra finalizada, de manera que se encuentran definidas: la tecnología que se empleará para desarrollar cada uno de los componentes que contendrá el sistema, así como su modelo de datos, el que considera las unidades de análisis estructurales que se emplearán para su construcción, junto con maquetas que representan visualmente cómo deberán verse y funcionar.

Paralelamente, durante el año 2022 se dio prioridad a la interoperabilidad con el Poder Judicial y con el Servicio de Registro Civil e Identificación, siendo desarrollado un servicio web que permite recibir en línea las órdenes de los Tribunales de Justicia. De esta misma forma, previa suscripción de convenios para el uso de la plataforma PISSE con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, así como con el Servicio de Registro Civil e Identificación, fueron desarrollados módulos digitales que permiten la validación de datos personales de niños, niñas y adolescentes registrados en los sistemas propios de la institución, facilitando así, el intercambio de información y la identificación única de los sujetos de atención.

Además, se implementaron siete plataformas tecnológicas que, permiten mejorar la gestión administrativa del Servicio. Estas son: Sistema Integral de Gestión de Personas (SIGPER); Sistema de Gestión de Administración de Presupuestos; Sistema de Reporte de Peores Formas de Trabajo Infantil; Sistema de Reporte de Sumarios; Sistema para la Gestión de Compras; Sistema de Registro de la Oficina de Información de Reclamos y Sugerencias (OIRS); y Persomático, además de la habilitación del nuevo sitio web e intranet institucional.

5.9. Evaluación de fichas (ex ante)

La Evaluación Ex Ante contribuye a mejorar la calidad de la oferta programática pública, proporcionando a los actores involucrados en los procesos de formulación, monitoreo y evaluación los insumos informativos, ejecutivos y concluyentes, tanto para la toma de decisiones de política pública como de asignación de recursos. Durante el año 2022, el Servicio elaboró seis fichas de programas asociados a las líneas de acción institucional, a saber: Acompañamiento Familiar Territorial; Residencia para Vida Independiente; Residencia



para Madres Adolescentes; Familia de Acogida Extensa; Familia de Acogida Externa; Intervención y Preparación de Niños, Niñas y Adolescentes para Integrarse a Familia Adoptiva. La totalidad de las fichas presentadas fueron aprobadas con Resolución Favorable por la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

5.10. Planificación estratégica

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia elaboró la Planificación Estratégica 2022-2027 a través de su equipo multidisciplinario, con participantes representativos de los distintos centros de responsabilidad de la institución, incluyendo a la Dirección del Servicio, Jefes de divisiones y sus integrantes y asociaciones gremiales, donde, a partir de un diagnóstico compartido, se reconocieron oportunidades y áreas de mejora, con miras a fortalecer el alineamiento organizacional, así como a focalizar las prioridades en función de su impacto en la generación de valor para los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias.

La finalidad del desarrollo de la planificación estratégica en el Servicio está asociada a implementar y monitorear, a través de un cuadro de mando integral, un plan de desarrollo estratégico quinquenal, con enfoque en el diseño, gestión y articulación de la oferta, gestión de calidad para la intervención de niños, niñas y adolescentes y la mejora continua e innovación. El desafío de la formulación es desarrollar una ruta estratégica en la cual todos/as se sientan parte de ella. Esto fortalecerá el espíritu sinérgico de todas las unidades que componen a la institución, contribuyendo directa o indirectamente al propósito fundamental del Servicio.

5.11. Políticas en materias de gestión y desarrollo de personas

El año 2022 implicó el gran desafío de diseñar, planificar e implementar los distintos procesos asociados a la gestión de personas con un Servicio en marcha, cuya dotación y procedimientos de inicio se encontraban por debajo de lo requerido para el desarrollo adecuado de sus funciones.

En este contexto, es que se avanzó en la normalización de aquellos procesos críticos para la operación, tales como: provisión de cargo, reclutamiento y selección, inducción, contratación, traslados, prácticas profesionales, entre otros.

También es posible desatacar como logros los siguientes aspectos:

- a) Conformación de la Unidad de Reclutamiento y Selección, que no estaba considerada en la estructura original del Servicio, pero se identificó como altamente necesaria y relevante para los procesos de selección que proveen cargos vacantes de la dotación presupuestada. Al inicio del año, la dotación alcanzaba el 69% de cobertura de los 2.552 cargos autorizados por presupuesto, alcanzando un 89% de cobertura de dotación activa al 31 de diciembre del año 2022, es decir, un incremento neto de 499 cargos.
- b) Capacitación, se entregaron 3.041 prestaciones a funcionarios/as que participaron en alguna de las instancias de capacitación, ya sea del Plan Anual de Capacitación diseñado, como de instancias realizadas por las redes de apoyo.
- c) Se llevó a cabo el proceso de calificaciones correspondiente al periodo 2021-2022, para lo cual se implementó un módulo web en el Sistema de Gestión de Personas (SIGPER), lo que permitió desarrollar un proceso 100% digital.
- d) Conformación del Servicio de Bienestar, formalizado oficialmente en el mes de mayo del año 2022 y que, al mes de diciembre contaba con 1.350 funcionarios/as afiliados/as.
- e) Se estableció el procedimiento para generar convenios institucionales, siendo esto último, un desafío para el período 2023.



- f) En el ámbito de salud ocupacional se constituyeron 38 comités paritarios de higiene y seguridad.
- g) Formalización de la “Política Integral de Gestión y Desarrollo de Personas”, la cual contiene las políticas específicas hacia las cuales enfocar los procedimientos requeridos para la gestión y desarrollo de personas del Servicio. Lo anterior, en un proceso participativo y con el objetivo de ser la principal norma que rige la gestión de Personas en el Servicio, promoviendo el despliegue de las competencias y habilidades de los funcionarios/as, para el logro de los desafíos institucionales.
- h) En relaciones laborales, se estableció un Plan de Participación Funcionaria (2022-2024) cuyo objetivo es asegurar la participación de funcionarios/as y/o sus representantes, en el diagnóstico, planificación y seguimiento de temas relativos a Gestión y Desarrollo de Personas, e instaurar una cultura colaborativa y de corresponsabilidad conforme a las prácticas laborales de la Administración del Estado, promover el fortalecimiento de las relaciones laborales con sus funcionarios/as y reconocer a las asociaciones gremiales como interlocutores válidos de las necesidades e intereses de los/as funcionarios/as. Las instancias de participación que se pueden destacar son el Consejo Administrativo de Bienestar; el Consejo Bipartito de Capacitación; la Junta Calificadora; los Comités Paritarios y los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) institucionales.
- i) Se trabajó en la habilitación y mejora de módulos web en el Sistema de Gestión de Personas (SIGPER), que permitan agilizar el flujo de información para cada uno de los procesos de administración y gestión de personas, a destacar el módulo de evaluación del desempeño, módulo de bienestar y licencia médica electrónica.

5.12. Calidad de vida, salud mental y autocuidado

Se elaboró el Plan de Calidad de Vida para el ciclo 2022-2024, para funcionarios/as del Servicio, que está vinculado a las condiciones y ambientes laborales en que se desempeñan los trabajadores. Este plan tiene como objetivo promover ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas.

Las principales actividades ejecutadas en relación con ello fueron:

- a) Evaluación de ambientes laborales y prevención de riesgos en cuanto a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo: aplicación de la encuesta SUSESO/ISTAS en el 100% de las Direcciones Regionales y de la Dirección Nacional; diseño e implementación de un plan de Salud Mental en coordinación con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que incluyó jornadas de autocuidado regionales para funcionarios/as de trato directo (Biobío y Metropolitana), evaluación de clima laboral en direcciones regionales de Los Ríos y Aysén, talleres de salud mental para el manejo de estrés y gestión de emociones en las residencias familiares de Arica y Parinacota, evaluaciones ergonómicas en el marco del protocolo TMERT-EESS en cinco direcciones regionales y tres programas FAE (Tarapacá, Atacama, O’Higgins, Los Lagos, La Araucanía, FAE Valparaíso, y FAE 1 y 2 de región Metropolitana).
- b) Conciliación de vida personal y familiar con el trabajo: perfil del funcionario/a y del informe de caracterización familiar de los funcionarios/as del Servicio.
- c) Puesta en marcha del procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual (MALS).
- d) Formalización del protocolo de seguimiento del ausentismo laboral: para fortalecer la gestión local de ausentismo, definiendo estrategias que fomenten un rol activo frente a las situaciones de ausentismo.

5.13. Cobertura de dotación

La cobertura de la dotación del Servicio ha sido un gran desafío, sin embargo, al cierre del año 2022 se logró alcanzar un nivel que permite mejorar el desempeño de las funciones respecto al inicio de dicho año, tal como se puede observar en la siguiente tabla:



Tabla 16. Estado de dotación del Servicio

	Enero 2022	Diciembre 2022
Dotación autorizada	2.553	2.553
Dotación vigente contratada	1.771	2.270
Diferencia	781	282
% Cobertura	69%	89%

Fuente: Información proporcionada por la División de Gestión y Desarrollo de Personas.

El desafío de cobertura en la dotación es permanente, por cuanto el mercado laboral es muy dinámico y, si bien se logra alcanzar prácticamente el 90% de la dotación autorizada, el porcentaje no refleja la rotación que se produce en los cargos. Para el año 2023, se dispondrán recursos para contratación de servicios externos con el fin de agilizar los procesos más masivos de evaluación psico laboral, lo que permitirá dar mayor fluidez a los procesos de selección.

5.14. Mejoras de infraestructura

La unidad de gestión de la infraestructura se dedica a generar las condiciones de servicio e infraestructura necesaria para la correcta instalación y funcionamiento del Servicio.

Durante el periodo desarrolló diversas acciones relacionadas con el monitoreo del estado de residencias familiares, elaboración de proyectos de mejoramiento, habilitación, reposición y reconversión de instalaciones, entre las que es posible destacar las siguientes:

Proyecto	Región	Monto de inversión M\$
Plan de mejoramiento de residencias familiares	Metropolitana	865.000
Habilitación Residencia Familiar Campo de Deportes	Metropolitana	169.000
Habilitación Residencia Familiar Manuel Rodríguez	Biobío	348.000
Total		1.382.000

5.15. Ejecución presupuestaria

Para el año 2022, el Servicio cerró con un presupuesto vigente de M\$345.777.361. Dicho presupuesto se distribuyó en: transferencias corrientes (74%), gastos en personal (17%), y bienes y servicios de consumo (6%). A su vez, la ejecución del presupuesto al 31 de diciembre de 2022¹⁴ fue de M\$339.815.738, equivalente a un 98,3% del presupuesto institucional.

Tabla 17. Presupuesto y ejecución presupuestaria, diciembre 2022.

Subt	Conceptos	Ley al 31/12/2022	Ejecución en M\$	Ejecución en %
21	Gastos en personal	\$ 61.182.352	\$ 57.631.812	94%
22	Bienes y servicios de consumo	\$ 22.508.545	\$ 21.593.148	96%
23	Prestaciones de seguridad social	\$ 27.541	\$ 27.541	100%
24	Transferencias corrientes	\$ 258.236.502	\$ 257.203.945	99,6%
25	Integros al fisco	\$ 1.545.850	\$ 1.546.778	100%
26	Otros gastos corrientes	\$ 7.439	\$ 7.158	96%

¹⁴ Considera presupuesto inicial y modificaciones tomadas de razón al 31 de agosto de 2022.



29	Adquisición de activos no financieros	\$ 1.898.714	\$ 1.434.939	76%
34	Servicio de la deuda	\$ 370.418	\$ 370.417	100%
Total en miles		\$ 345.777.361	\$ 339.815.738	98,3%

Fuente: Informe de ejecución trimestral a diciembre 2022 – versión Ejecución DIPRES.



6. Principales desafíos 2023

6.1. Nueva oferta

Durante el año 2023, el Servicio iniciará el proceso de transformación de su oferta programática, implementando cuatro de los programas según lo establecido en el título III, Párrafo 1, de la Ley N° 21.302.

De esta manera, para la línea de acción de Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento y Pericia, se iniciará la implementación de los nuevos programas de **Diagnóstico Clínico Especializado** y el **Programa de Pericia**, los cuales reemplazarán al programa de Diagnóstico Ambulatorio (DAM). La implementación de estos programas iniciará una transición hacia diagnósticos integrales y planes de intervención únicos e integrados, para lo cual, los distintos programas diseñados por el Servicio deberán trabajar coordinadamente para el logro de sus objetivos, y será progresiva, respetando por norma general las fechas de finalización de los convenios que se encuentren en ejecución y las zonas de competencia territorial de los Tribunales de Familia, con el objeto de facilitar su correcta instalación.

Paralelamente, para la línea de acción de Programas Ambulatorios de Reparación se espera iniciar la implementación gradual del programa de **Acompañamiento Familiar Territorial**, que reemplazará a los programas de Prevención Focalizada y Programa de Protección Ambulatoria para Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad.

Finalmente, para la línea de acción de Fortalecimiento y Vinculación, se iniciará la implementación del Programa de **Prevención Focalizada** bajo las nuevas orientaciones técnicas que tendrá el programa, y que será desplegado en conjunto con el programa de **Acompañamiento Familiar Territorial**.

En 2023 también se comenzará con la transformación de la línea de cuidado alternativo, partiendo con las Familias de Acogida, en la que se concursarán plazas para FAE Extensa y FAE Externa, estimándose que al cierre del año se tengan 344 plazas en FAE Extensa (112 por reconversión y 232 oferta nueva, enfocada principalmente en el rango etario de 0 a 3 años) y 255 en FAE Externa (160 por reconversión y 95 de oferta nueva, enfocada en el rango etario de 0 a 3 años); en cada caso con sus respectivos programas complementarios de Fortalecimiento y Revinculación.

A su vez, como plan piloto, se dispondrán 20 plazas para Residencia de Vida Independiente (de 18 a 24 años) con su programa complementario, 216 plazas en la reconversión del modelo de residencias de vida familiar para adolescencia temprana y 228 plazas para residencias de vida familiar para adolescentes bajo los nuevos modelos, ambos con sus respectivos complementarios, todo lo anterior, bajo condiciones del nuevo decreto de pago y programas.

6.2. Transferencia Técnica

El proceso de transferencia técnica pretende constituirse en un espacio integral de formación continua, mediante la entrega de herramientas que permitan potenciar y fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias técnicas de los equipos que intervienen en los distintos programas del Servicio, con el fin principal de mejorar la calidad de las atenciones entregadas a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y sus familias, aportando de esta manera, a la restitución de sus derechos.

Para el logro de lo anterior, durante el año 2023 la Unidad de Transferencia Técnica de la Dirección Nacional, en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Personas, ejecutarán diversos procesos de capacitación y formación destinados a todos los equipos de atención del Servicio, tanto de Administración Directa, como de Colaboradores Acreditados, en distintas temáticas priorizadas de acuerdo con las necesidades de los equipos y en línea con los objetivos estratégicos del Servicio. Ello contemplará aspectos transversales que requieren ser fortalecidos a nivel nacional. Así mismo, se dispondrán recursos financieros para las 16 regiones, con el fin de que las Unidades de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación de las direcciones regionales puedan



planificar y ejecutar procesos de capacitación y formación según sus propias necesidades territoriales, particulares y contingentes.

Es importante indicar que, los procesos de transferencia técnica incorporarán tres focos relevantes, basados en la evidencia del aprendizaje andragógico, a saber: *aspectos teóricos/reflexivos; prácticos/cotidianos*, y, por último, el *cuidado de equipos*, siendo esto último un aspecto fundamental que impacta en la calidad de las intervenciones efectuadas.

Respecto a la planificación preliminar proyectada para el año 2023, se incorporarán tres temas fundamentales a nivel nacional, donde se contemplaron necesidades transversales a nivel país:

Tabla 18. Temas centrales de transferencia técnica del Servicio de Protección Especializada, 2023.

Formación	Grupo objetivo	Alcance	Nº de Personas
Diagnóstico Clínico Especializado y Pericia	Todos los estamentos profesionales del Servicio y de toda la provisión programática	Nacional	8.000 aprox.
Cursos Auto – Instruccionales¹⁵	Todos los estamentos profesionales del Servicio y de toda la provisión programática	Nacional	1.100 aprox.
Academia Conectando Saberes	Todos los estamentos profesionales del Servicio y equipos de intervención de la provisión programática de Cuidado Alternativo Residencial y Familiar	Nacional	1.972 aprox.

Fuente: Información proporcionada por la División de Estudios y Asistencia Técnica, marzo 2023.

Finalmente, y sumado a lo anterior, en la planificación proyectada se incorporará la formación inicial de las personas que se integran a los equipos de atención del Servicio en Administración Directa, considerando un proceso de inducción que permitirá generar espacios de soporte técnico de aprendizaje, individual y colectivo, orientados a facilitar la incorporación y adaptación de las personas al ambiente laboral, transferir y potenciar conocimientos, habilidades y competencias técnicas bases para una atención de calidad de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.

6.3. Plan de restitución del derecho a vivir en familia

La Convención sobre los Derechos del Niño, así como también la evidencia y literatura relacionada a la infancia, mencionan la importancia de que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en un ambiente familiar, que sea capaz de detectar sus necesidades y responder de manera amorosa, coherente y en sintonía a ellas. En este sentido, el ingreso a programas de cuidado alternativo y, en especial a una modalidad residencial, representa en sí misma una experiencia traumática en tanto significa la separación o pérdida de las figuras de cuidado primario.

A su vez, el interés superior de la niñez y su derecho a vivir en familia, los tratados internacionales y lo que la legislación nacional recientemente ha establecido, se determina que la separación del niño, niña o adolescente de su familia es una medida excepcional, por cuanto es esencial la línea de programas de apoyo a la familia para el desarrollo de una parentalidad positiva; y que el recurso prioritario es el acogimiento familiar como modalidad alternativa de cuidado temporal frente a situaciones que hacen necesaria o determinan la separación de un niño, una niña o adolescente de su medio familiar.

¹⁵ Contempla los siguientes cursos: Diversidad de Género, Promoción del Bienestar, Explotación Sexual de Niños, niñas y adolescentes, Niños, niñas y adolescentes en movilidad humana, Diagnóstico Clínico Especializado, Inducción Técnica a Equipos de Intervención, Técnicas de Participación de niños, niñas y adolescentes, Cuidado de Equipos, Trauma Complejo en niños, niñas y adolescentes, Consumo de drogas en niños, niñas y adolescentes, Procesos de Asistencia Técnica para la intervención Especializada, Gestión residencial bajo un enfoque de derechos, Estrategias para la atención y el cuidado de niños, niñas y adolescentes en condiciones de discapacidad y Pericia



En este contexto, se ejecutará el Plan de Restitución del Derecho a Vivir en Familia, con líneas de trabajo estratégico que, en su articulación, permitirán dar respuesta a los estándares técnicos y el soporte necesario que requiere un proceso de esta envergadura, abarcando distintos elementos como: **Desinternación**, de forma progresiva y con especial foco en aquellos niños y niñas entre 0 a 3 años, esto, mediante la reconversión de la oferta programática y la sensibilización e involucramiento del intersector (incluye Tribunales de Familia); **Revinculación familiar**, tanto desde los lineamientos técnicos como desde la especialización de los/as funcionarios/as, a modo de avanzar hacia la parentalidad positiva; **Adopción**, pues se debe avanzar hacia la mejora de los procedimientos y coordinaciones actuales, en el entendido de que son parte del circuito de protección; **Familias de Acogida**, como parte fundamental del plan instalando el tema en la sociedad civil, tribunales e intersector.

Asimismo, y para relevar la importancia del acogimiento familiar como una transformación sociocultural del país, el Servicio proyecta instalar nuevas unidades regionales de captación de familias de acogida que puedan cumplir con el rol de difusión, sensibilización, evaluación y capacitación de familias de acogida. Se establecerán lineamientos únicos y comunes que se enfoquen en la instalación de un circuito de acogida para dar respuesta a niños, niñas y adolescentes que han sufrido grave vulneración de derechos. Así, se dará apertura a tres nuevos centros de Familias de Acogida (Metropolitana, Biobío y La Araucanía) y se instalará en la Región de Coquimbo un piloto para postulantes a familias de acogida y adoptivas.

6.4. Gestión intersectorial

En esta materia, es preciso indicar que todo avance programático del Servicio no se sostiene sin las garantías de servicios del intersector en su conjunto, mediante prestaciones especializadas dirigidas a sujetos de atención bajo la protección de este Servicio. En este sentido, se indican los desafíos para cada una de las líneas de trabajo en el ámbito:

a) Bienestar integral:

- Trabajar en la ratificación y firmas de nuevos convenios de colaboración a nivel nacional con Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (MINCAP), Ministerio del Deporte (MINDEP) e Instituto Nacional del Deporte (IND), Departamento Estadio Seguro (Ministerio del interior y seguridad pública), Corporación Nacional Forestal.
- Incorporar de elementos de protección especializada en la Política Nacional del Libro, la Lectura y las Bibliotecas, en atención al Plan Nacional de Lectura liderado por MINCAP.
- Se proyecta ejecutar acciones con la Subsecretaría de las Culturas y de las Artes y Subsecretaría del Patrimonio Cultural, para dar continuidad a los Centros de Creación (CECREA), visitas artísticas de FONDART, Diálogos en Movimiento y Liberando Talento.
- Se ejecutarán acciones con MINDEP e IND para el programa “Crecer en Movimiento” en 36 proyectos de cuidado alternativo residencial.
- Afianzar líneas programáticas conjuntas con Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación y Ministerio del Medio Ambiente.

b) Desarrollo social:

- Actualizar el convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) para otorgar solución habitacional a través de subsidio para la vivienda o de arriendo destinado a niñas, niños, adolescentes y sus familias sujetas de atención del Servicio. La finalidad es flexibilizar los requisitos de acceso, que son difíciles de alcanzar para los sujetos de atención bajo protección especializada.
- Operativizar la resolución exenta N° 600, que aprueba el “Protocolo de actuación con jóvenes vigentes en cuidado alternativo que se encuentran en proceso hacia la vida independiente del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, mediante la entrega de material concreto que apoye la intervención con los y las jóvenes, generando un sistema de interconectividad con las



prestaciones sociales a las cuales puedan acceder, mediante un convenio de transferencia de datos con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, MINVU y Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB).

- Actualizar las “Orientaciones Técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y SENAME”, en el marco de la ley que crea el Servicio y la Ley de Garantía.

c) Justicia y Derechos Humanos:

- Abordar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) a través de la actualización del “Protocolo de Actuación en Caso de Detección de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de ESCNNA Atendidos en Proyectos de la Red de Protección”, la actualización y firma de convenios y protocolos de coordinación con Carabineros de Chile, Programa Mi Abogado, Instituto Nacional de Derechos humanos (INDH), Subsecretaría de Derechos Humanos, MINTRAB y Dirección del Trabajo.
- Socializar e implementar el documento interinstitucional “Protocolo investigativo para el abordaje de ESCNNA”.
- Respecto a NNA víctimas de delito, avanzar hacia la implementación del Plan Nacional de Capacitaciones sobre Ley N°21.057 de Entrevista Investigativa Videograbada.
- Trabajar en la redacción de Plan Nacional de Seguridad para Niños, Niñas y Adolescentes bajo Cuidado del Estado junto al Ministerio de Interior y Seguridad Pública.
- Socializar protocolos interinstitucionales sobre Alerta Temprana para Muertes bajo Custodia, Control y Cuidado del Estado e Investigativo Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Aumentar las acciones intersectoriales para prevenir e intervenir las salidas no autorizadas de centros de cuidado alternativo residencial.
- Crear flujo de coordinación intersectorial para el abordaje de casos de Niñas, Niños y Adolescentes sujetos de atención que se encuentran en circuito calle.
- Aumentar las acciones intersectoriales para prevenir e intervenir las interacciones con trayectorias delictuales ordinarias y/o vinculadas al crimen organizado en niñas, niños y adolescentes sujetos de atención.

d) Educación:

- Diseñar estrategias para que el Ministerio de Educación identifique a NNA sujetos/as de atención del Servicio como estudiantes prioritarios (Ley 20.248 MINEDUC).
- Operativizar los convenios nacionales con Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) (REX Nro.316/2022) y con la Subsecretaría de Educación Superior (REX. Nro. 201/2022), con el fin de concretar las acciones colaborativas suscritas.
- Crear, con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), estrategias para el acceso de los/as adolescentes postulantes a capacitación en oficios.
- Proponer reformulación del Manual de Asignaciones de becas y beneficios de Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) para NNA sujetos/as de atención del Servicio.
- Implementar el Programa Tutorías Pedagógicas año 2023.
- Crear, con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), estrategias de vinculación con programa 4 a 7.
- Socializar la cartilla de MINEDUC “Procedimientos para la detección, derivación y seguimiento ante situaciones de vulneración de derechos a estudiantes. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, con el fin establecer estrategias conjuntas.

e) Salud integral:

- Fortalecer el acceso a prestaciones de salud mental para NNA y jóvenes sujetos de atención del Servicio. Se actualizará el documento ORD Nro. 183/2017 del Ministerio de Salud (MINSAL), el que establece el Plan de atención prioritaria para niñas, niños y adolescentes de SENAME con vulneración



de derechos, con el objetivo de operativizar la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

- Realizar seguimiento y acompañamiento al Sistema Intersectorial de Salud Integral con énfasis en Salud Mental en los Servicios de Salud presupuestado para el año 2023: Aconcagua, Metropolitano Norte, Ñuble, Arauco, Talcahuano, Osorno y Chiloé.
- Monitorear el funcionamiento de los equipos asertivos comunitarios en residencias de administración directa, a cargo de MINSAL.
- En temáticas de consumo de alcohol y otras drogas, se requiere avanzar en la oportuna pesquisa y derivación de atención, por lo que se trabajará en la actualización de Resolución Exenta N° 121/2019 que aprueba “Lineamientos para la detección, intervención y derivación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes por consumo de alcohol y/o drogas”, con el fin de integrar mejoras desde la Ley de garantías y monitorear la implementación de siete residencias de rehabilitación de SENDA a nivel nacional.
- En el ámbito de la discapacidad, se debe avanzar hacia el fortalecimiento de la atención a NNA y jóvenes con discapacidades, especialmente con grados más severos que actualmente no cuentan con una oferta estatal especializada que dé respuesta oportuna, por lo que en el marco del compromiso del Servicio en el Plan Nacional de Derechos Humanos para el año 2023, se define la realización de una línea base sobre la caracterización y principales necesidades de NNA con discapacidad severa.

f) Género y Diversidades Sexo-genéricas:

- Actualizar el protocolo interinstitucional de atención a víctimas indirectas de NNA de violencia extrema.
- Crear un protocolo interno de aplicación circuito CIF.
- Elaborar el documento técnico Política para el abordaje de la diversidad sexual y de género, en niños, niñas y adolescentes atendidos en SENAME.
- Priorizar las coordinaciones con MINSAL para aumentar el acceso prioritario a información y prestaciones vinculadas a salud sexual y reproductiva de NNA.
- Coordinar con MINEDUC para creación de cartilla informativa sobre educación sexual integral y Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes.
- Coordinar con Ministerio de la Mujer y SERNAMEG para la generación de un documento técnico sobre abordaje de casos de violencia de género de niñas, niños y adolescentes sujetos/as de atención del Servicio
- Realizar de capacitaciones para el abordaje de casos violencia de género de niñas, niños y adolescentes sujetos de atención.

g) Movilidad Humana y Cooperación Internacional y Relaciones Internacionales:

- Trabajar en la actualización del procedimiento sobre la gestión de casos de niñas, niños y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos (Resolución Exenta Nro. 186/2022) y en el Protocolo de compra de pasajes para la reunificación familiar de niñas, niños y adolescentes en el extranjero (Resolución Exenta Nro. 173/2022).
- Continuar con el desarrollo de instancias de transferencia técnica a nivel nacional y regional.
- Firmar convenios con el Servicio Nacional de Migraciones (entregado al Ministerio del Interior) y con el Instituto Colombiano de Bienestar Familia (entregado al Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de la Comisión de Asuntos Consulares Chile-Colombia).

6.5. Participación

Las propuestas levantadas por niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio en los encuentros locales de participación del año 2022 deberán traducirse en planes de trabajo en las temáticas elegidas y relevadas, según lo expresado en el Diagnóstico de Participación de ese año.



Con el fin de avanzar en el cambio cultural y paradigmático que propicia la incorporación efectiva del enfoque de participación de niños, niñas y adolescentes en sus propios procesos interventivos y reparatorios, se intencionará la utilización de estrategias que consideran la diversidad de niños, niñas y adolescentes que son parte de la red, en particular, aquellos de primera y segunda infancia. Especialmente se considerará como propósito la formación de liderazgos en niños, niñas y adolescentes en el contexto de la protección especializada, tanto en aquellos que se encuentran en centros de cuidado alternativo como en dispositivos ambulatorios.

6.6. Orientaciones Técnicas

El principal desafío para el año 2023 se relaciona con el avance en la consolidación de la nueva oferta programática de protección especializada, mediante la elaboración de las Orientaciones Técnicas para los siguientes programas: Diagnóstico clínico especializado, Pericia, Acompañamiento Familiar Territorial, Prevención focalizada, Fortalecimiento y revinculación, Vida independiente, Familias de acogida de administración directa, Residencia familiar de segunda infancia de administración directa, y Familias de acogida especializada externa y extensa. . A su vez, se emitirán las Orientaciones Técnicas para Residencia de Vida Independiente, que se implementará con un piloto de 20 plazas autorizadas.

6.7. Planificación Estratégica

Durante el año 2023, se desarrollará una serie de planes e instrumentos que adscriben a la planificación estratégica del Servicio y que operacionalizan la misma. En estos planes, los distintos centros de responsabilidad comprometen una serie de iniciativas estratégicas que están alineadas con la misión y con los objetivos institucionales.

Para el período los principales objetivos que se buscará implementar son:

- Garantizar la cobertura de atención especializada de niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Consolidar una cultura de participación, situando en el centro de nuestro quehacer a niñas, niños, adolescentes y a sus familias.
- Acompañar el tránsito a la vida adulta de adolescentes a través del desarrollo de agencia personal, autonomía progresiva y apoyo de redes.
- Posicionar al Servicio como un organismo técnico especializado, que genera confianza en la ciudadanía.
- Fortalecer alianzas con actores relevantes que garanticen las prestaciones para niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Consolidar un modelo de gestión de colaboradores.
- Garantizar una oferta programática que responda a las necesidades de atención especializada de niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Asegurar el traspaso de capacidades y competencias técnicas para la intervención.
- Resguardar la calidad de atención integral de niñas, niños y adolescentes y sus familias.
- Propender a que se generen las condiciones para la efectiva implementación y operatoria de los programas.
- Consolidar un sistema de información orientado a potenciar la atención de niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Implementar un Sistema de mejora continua e innovación en los procesos internos y de soporte del Servicio.
- Desarrollar un modelo de desempeño con calidad de vida laboral.
- Consolidar un modelo de liderazgo, relaciones laborales y de participación funcionaria.
- Instalar un sistema de formación continua y especializada.
- Instalar una cultura organizacional de acuerdo con los valores institucionales.
- Diseñar e implementar la estrategia comunicacional a nivel institucional.



- Generar las condiciones tecnológicas para la operación del Servicio.
- Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público.

La finalidad del desarrollo de la planificación estratégica en el Servicio está asociada a implementar y monitorear, a través de un cuadro de mando integral, un plan de desarrollo estratégico quinquenal con enfoque en el diseño, gestión y articulación de la oferta, gestión de calidad para la intervención de niños, niñas y adolescentes y la mejora continua e innovación.

El desafío será desarrollar una ruta estratégica en la cual todos/as se sientan parte de ella. Esto fortalecerá el espíritu sinérgico de todas las unidades que componen la institución, contribuyendo directa o indirectamente al propósito fundamental del Servicio.

6.8. Políticas en materia de gestión y desarrollo de personas

Para el año 2023, los mayores desafíos de la División de Gestión y Desarrollo de Personas se centrarán en la mejora continua de cada uno de los procedimientos emitidos, en el marco del mapa de procesos de la división e instalación de la Política Integral de Gestión y Desarrollo de Personas, con el objetivo de avanzar en alcanzar la cultura institucional deseada, desarrollar el reglamento especial de calificaciones propio del Servicio y trabajar en la implementación de la política de equidad de remuneraciones. Por otra parte, se espera continuar en el crecimiento de afiliados del Sistema de Bienestar y poder ofrecer a lo menos 10 convenios institucionales de cobertura nacional. Junto con lo anterior, se ejecutará un Plan de Capacitación integral, que busca fortalecer las competencias técnicas, de la mano con la “Academia Conectando Saberes” y las definiciones estratégicas del servicio.

6.9. Calidad de vida, salud mental y autocuidado

Los desafíos para el año 2023 se centrarán en generar mejores condiciones laborales en las diferentes líneas programáticas del Servicio, mediante la implementación de estrategias de cuidado de equipo y autocuidado. En conjunto con ello, se espera impulsar un proyecto de ley que permita mejorar las condiciones de calidad de vida laboral en las residencias familiares, ajustando las extensas jornadas de trabajo, con una disminución significativa en la carga horaria semanal y adicionando otros mecanismos de compensación como el aumento de días de feriado legal y la incorporación de la cotización de trabajo pesado para todos los funcionarios y funcionarias. Por otra parte, daremos continuidad al Plan de Calidad de Vida Laboral diseñado el año 2022 que permitirá consolidar el trabajo en materia de salud ocupacional y prevención de riesgos laborales y la medición de los accidentes laborales del Servicio, estableciendo información relevante respecto de las características de los accidentes laborales. A su vez, se constituyen en desafíos la consolidación del trabajo de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) y la conformación del 100% de los Comités de Aplicación de Medición de Riesgos Psicosociales (Encuesta CEAL/SM).

6.10. Diseño de plataformas y sistemas

Se iniciará el desarrollo del nuevo sistema integrado de información, seguimiento y monitoreo del Servicio, mediante una licitación de servicios de desarrollo, que deberá reflejar el diseño elaborado durante el año 2022 empleando para esto una metodología ágil de trabajo, mediante la cual deberán implementar los primeros módulos del nuevo sistema. Esta implementación requerirá, a su vez, la transformación y migración de información disponible para adaptarse al nuevo modelo de datos.

Además, se trabajará en el desarrollo de mejoras al sistema actual, con el fin de lograr los cambios necesarios para implementar la nueva oferta programática mientras se desarrolla la nueva plataforma, destacando dos líneas de acción: Diagnóstico Clínico Especializado, y el nuevo modelo de plan de intervención individual. Por otra parte, se planea avanzar en la interoperabilidad entre el Servicio y las Oficinas Locales de la Niñez, con el objetivo de recibir derivaciones administrativas e informar egresos de la red para fines de seguimiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 21.430.



Finalmente, se implementarán cerca de seis sistemas tecnológicos para clientes internos y externos, entre los que destacan: rendición de cuentas de colaboradores, conciliaciones bancarias y gestión en administración y finanzas.

6.11. Instalación del COSOC

Dentro de las líneas de acción tendientes a asegurar el acompañamiento de los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el Servicio, en el primer semestre del año 2023 se constituirá, con carácter nacional, el Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional (COSOC) de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, como una instancia de participación ciudadana efectiva en la gestión pública que le compete a esta institución.

Para materializar lo anterior, durante el primer trimestre del año 2023, se concretará una actualización del reglamento que regula su constitución y funcionamiento, el que permitirá proceder con las elecciones respectivas e iniciar las funciones del COSOC.

6.12. Implementación del proceso de Gestión de Riesgos

Para el año 2023, se implementará en el Servicio el proceso de Gestión de Riesgos, lo que conlleva principalmente: conformar el comité de riesgos y aprobar una Política de Gestión de Riesgos Institucionales, definiendo roles y responsabilidades para ello. A su vez, se identificarán aquellos procesos considerados críticos para la gestión institucional, midiendo los riesgos identificados a través de la matriz de riesgos del Servicio. Lo anterior, permitirá determinar las estrategias a utilizar para el tratamiento de riesgos identificados y su correspondiente mitigación.

Finalmente, para asistir a las partes interesadas pertinentes a comprender el riesgo, las bases con las que se toman las decisiones y las razones por las que son necesarias acciones específicas, es que se elaborará un Plan de Comunicación y Consulta.

6.13. Creación del Comité de Transparencia y Atención Ciudadana

Se constituirá un comité que tiene por objeto fortalecer el sistema de atención ciudadana del Servicio, con foco en aquellos procesos, acciones y actividades que permitan facilitar el acceso a la información pública, la promoción de los derechos y deberes ciudadanos en esta materia, la mejora de los espacios de atención e instancias de comunicación directa entre la institución y la ciudadanía, -Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Lobby, Transparencia Activa y Pasiva, entre otras que se definan-, vinculando estas materias a la perspectiva estratégica del Servicio y su relación con la satisfacción de los sujetos de atención y ciudadanos/as interesados/as.

Inicialmente, el Comité estará conformado por representantes de Dirección Nacional, Unidad de Participación, Unidad de Comunicaciones y Asuntos externos, Fiscalía y la Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia, y se elaborarán los objetivos generales y específicos para el quehacer del Comité.

Conjuntamente y, como primera tarea, se realizará un levantamiento de información referida a los principales requerimientos de la ciudadanía en cuanto a transparencia pasiva, solicitudes a través de OIRS y estado de gestión de los compromisos a publicar por transparencia activa. A partir de ello, se establecerá el plan de trabajo y se incorporará periódicamente y de acuerdo con las necesidades de otras instancias de la Dirección Nacional.

6.14. Creación del Comité de Innovación Institucional

Con el objetivo de implementar un sistema de mejora continua e innovación en los procesos internos y de soporte del Servicio, que impacte en la atención de niñas, niños, adolescentes y de sus familias, el año 2023 se constituirá el Comité de Innovación Institucional. En esta instancia, se buscará identificar las principales capacidades institucionales para innovar, con la finalidad de desarrollar soluciones y transformaciones más



pertinentes, efectivas y eficientes según los propios objetivos institucionales, y en sintonía con las necesidades de los sujetos de atención del Servicio.

Desde este comité se gestionarán capacitaciones para innovar a través de metodologías intensivas, experienciales y colaborativas, ya sea en formato de cursos o de mentorías expertas. Se promoverá la experiencia de usuario, liderazgo adaptativo, *design thinking*, diseño de servicios, *business intelligence*, gestión del cambio, innovación tecnológica, innovación abierta, análisis de datos, metodología ágil, entre otras.





Servicio Nacional de
**Protección
Especializada
a la Niñez y
Adolescencia**



@mejorninez



@MejorNinez



Mejor Niñez



Mejor Niñez

