Mejor Niñez
Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Gobierno de Chile

REF: APRUEBA "PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2022" Y DISPONE PUBLICACIÓN

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 221

SANTIAGO, 31 MAR 2022

VISTO: Lo dispuesto en la Ley N°21.302, que creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia; en la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Exento N° 3, de 24 de marzo de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Resolución Exenta RA 215067/196/2021, que nombra a la Jefa de División de Servicios y Prestaciones del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en los artículos 79, 80, 81 y siguientes del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en las Resoluciones N°s 7, de 2019 y 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que mediante la Ley N°21.302 se creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, a través del diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.

2° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley N°21.302, el Servicio, en el desarrollo de su objeto, garantizará, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección, respetando y haciendo respetar sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional dictada conforme a tales normas.

3° Que, asimismo el artículo 6, referido a las funciones del Servicio, señala en su literal p) *Generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, los que deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial su derecho a ser oído y su autonomía progresiva, además de ser accesibles para toda familia.*
La participación colectiva de niños, niñas y adolescentes y de sus familias se asegurará mediante la constitución e instalación de instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, que les permitan impetrar por la resolución de sus inquietudes, la satisfacción de sus necesidades, la mejor ejecución de los servicios y el respeto de sus derechos en tales procesos.
Se generarán, además, mecanismos y procedimientos para que los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza, puedan formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos. Esas autoridades estarán obligadas a proceder conforme a lo que en derecho corresponda, de conformidad con la

naturaleza y gravedad de las denuncias o reclamaciones, y a llevar un registro completo de ellas, de la respuesta dada al reclamante y de la resolución habida en el caso.
Los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos a que se refiere esta disposición deberán ser debidamente informados y promovidos entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, regulándose por medio de un reglamento que dictará el Ministerio de Desarrollo Social y Familia antes de la entrada en vigencia de la presente ley.

4° Que, el citado reglamento fue aprobado mediante Decreto Exento N° 14, de 27 de diciembre de 2021, que Regula los Mecanismos y Procedimientos de Participación y de Exigibilidad de Derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que en su artículo 1 señala: *"Que el presente reglamento tiene por objeto regular los mecanismos de participación individual y colectiva, así como el procedimiento de exigibilidad de derechos, establecidos en la letra p) del artículo 6 de la ley Nº 21.302, en adelante la "Ley", asegurando y determinando las modalidades idóneas, formales y permanentes, destinadas a recabar la opinión periódica de los sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio" y la constitución e instalación de instancias de asociatividad que permitan la resolución de sus inquietudes y necesidades, y propendiendo a la mejor ejecución de los servicios, estableciendo, además, el procedimiento para formular reclamaciones y denuncias por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores que consideren vulneratorios de sus derechos, de un modo protegido, inmediato y directo, por parte de aquellos a los que se refiere el mencionado precepto".*

5° Que, a su turno, la Ley N°21.430, en su artículo 2, señala que: Corresponde a los órganos de la Administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En particular: d) Crear e impulsar canales de participación social de niños, niñas y adolescentes. A continuación, el artículo 18 de la misma ley, establece la Participación Social. Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a participar plenamente en la vida social, familiar, escolar, científica, cultural, artística, deportiva o recreacional, entre otros, de su entorno, cuando ello sea posible de acuerdo a su autonomía progresiva.
Los órganos del Estado promoverán las oportunidades y mecanismos nacionales y locales necesarios para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su edad y grado de desarrollo personal, a fin de que sus opiniones sean escuchadas a través de procesos permanentes de intercambio de ideas y sean consideradas en la identificación de necesidades e intereses, en la adopción de decisiones, formulación de políticas, planes y programas que les afecten, así como al realizar la evaluación de ellas.
Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, promoverán que las opiniones de los niños, niñas y adolescentes sean escuchadas en todos los temas que los afecten, cuando ello sea posible de acuerdo a su autonomía progresiva. Este principio se manifestará a través de los derechos a ser oído, de reunión, asociación, libertad de expresión e información.
En su artículo 22. Consagra el Principio de participación y colaboración ciudadana. Los órganos de la Administración del Estado propenderán a la creación de procedimientos que permitan la participación ciudadana en las materias relativas a la protección de la niñez y adolescencia, así como en la garantía de sus derechos, en cada uno de los niveles del Sistema. Especialmente, generarán mecanismos para que dicha participación se verifique por parte de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos o en proceso de reinserción social, así como de sus familias, creando y fomentando las instancias para ello.
El Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dispondrán los instrumentos y procedimientos para asegurar la participación de la sociedad civil, expertos, padres y/o madres y niños, niñas y adolescentes para recoger sus opiniones sobre el funcionamiento del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
Así también el Artículo 32, consagra el Derecho a la participación. Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a participar activamente en los asuntos que les conciernan o les afecten, de conformidad con la ley.
Los órganos del Estado velarán por incorporar progresivamente a los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio de los derechos y responsabilidades ciudadanas. La Política Nacional de la Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción, establecidos en el Título V, determinarán las medidas concretas

para promover la participación de los niños, niñas y adolescentes y los mecanismos que permitan recoger sus opiniones en relación a las políticas, proyectos, programas o decisiones que les afecten.

7° Que, esta autoridad se encuentra facultada conforme a lo dispuesto en el artículo 7, letra d) de la ley N°21.302, para dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.

8° Que, a contar del 01 de octubre de 2021, este Servicio es el continuador legal del Servicio Nacional de Menores en las materias que resulten de su competencia de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 21.302, y a fin de adecuar las exigencias contempladas en la normativa vigente, esta autoridad ha estimado procedente dictar el presente Plan Nacional de Participación de Niñas, Adolescentes y sus Familias, con el fin de generar las condiciones adecuadas para que, como sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 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.

RESUELVO:

1° APRUÉBESE el **"PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2022."**, cuyo texto es el siguiente:

I. Introducción

Con la firma de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), el Estado de Chile se obliga a promover el ejercicio de un conjunto de derechos de la niñez y adolescencia, dentro de los cuales se encuentra el derecho a la participación que está consagrado en diversos articulados, especialmente en el número 12 referido a la consideración de la opinión de niños, niñas y adolescentes en los diversos asuntos que le afectan.
En congruencia con lo anterior, se espera se desarrolle una intervención que involucre activamente a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, considerando su opinión, haciéndolos partícipes durante todo el proceso interventivo que se desarrolle en el proyecto (Mejor Niñez, 2021, pág. 12).
El presente Plan busca dar respuesta al mandato que por Ley tiene la nueva insititucionalidad de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia en Chile, donde la participación ciudadana cumple un rol fundamental en los procesos de aseguramiento de derechos y garantías para las personas. En ese sentido, se presenta la normativa que sostiene el Plan y una propuesta anual de acciones estratégicos que a través de diversos objetivos busca generar mecanismos de participación efectivos, pertinentes y oportunos para niños, niñas, adolescentes y sus familias. Esta planificación se construyó de manera colaborativa en conjunto con las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a través de sus diferentes Analistas de Participación.

II. Antecedentes

La participación de la niñez y adolescencia constituye un principio y derecho crucial de la Convención de los Derechos del Niño (1989) y su consideración es de primordial importancia para asegurar la implementación de todos sus principios y derechos. La participación infantil sirve además como enfoque de base para el desarrollo de estrategias y programas en beneficio de los niños, niñas y adolescentes. Al mismo tiempo, constituye tal vez el más innovador de los principios básicos de la Convención y seguramente el que ha suscitado más controversias y desafíos en diversos niveles. El artículo 12 de la CDN mandata a los Estados parte a garantizar " (...)al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño en función de su edad y

madurez". Asimismo, enfatiza la obligación de que los niños, niñas y adolescentes sean escuchados en todos los procedimientos judiciales o administrativos (CDN, 1989).

Para los Estados signatarios de la CDN, la participación infantil no es un derecho más. "El derecho de todo niño o niña a ser escuchado y tomado en cuenta constituye uno de los valores fundamentales de la Convención" (Obs.Nº20). En referencia al Artículo 12, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que "este artículo establece no solo un derecho en sí, sino que también debe ser considerado en la interpretación y aplicación de todos los demás derechos". Además, el Comité ha establecido la necesidad de considerar su opinión para la elaboración de políticas, planes y programas dirigidos a garantizar sus derechos.

De esta forma, la participación infantil podría ser considerada el "derecho de los derechos", dado que se refiere centralmente al ejercicio de la ciudadanía y su cumplimiento efectivo, permitiendo analizar el grado de vigencia de otros derechos (Giorgi, 2010). Asimismo, el principio de participación infantil se transversaliza como eje de todos los derechos y diversos artículos refieren explícitamente a éste. Por ejemplo, el artículo 13 reafirma el derecho a la libertad de expresión incluyendo la libertad de buscar, recibir y difundir ideas de todo tipo y por cualquier medio, y otros artículos plantean el derecho a la libertad de pensamiento y de conciencia (Art.14) y el Derecho a la libertad de asociación y de reunión (Art. 15).

Niveles de un proceso de participación ciudadana de niños, niñas y adolescentes.

La participación ciudadana puede darse con distintos niveles de involucramiento de la ciudadanía y el grado de influencia que tienen las opiniones y propuestas ciudadanas en la toma de decisión respecto del asunto público que se trate. Este Plan propone distinguir los siguientes niveles:

Tabla 1: Propuesta de Niveles de Participación de Niños, niñas y adolescentes

Participación Efectiva	8. Iniciada por niñas, niños o adolescentes, compartido con personas adultas.	Las iniciativas son propias de niñas, niños y adolescentes y a las personas adultas les interesa y participan.
	7. Iniciada y dirigida por niñas, niños y adolescentes	Las niñas, niños y adolescentes presentan una iniciativa y es un trabajo de cooperación, actúan y deciden ellas y ellos.
	6. Iniciada por personas adultas, decisiones compartidas con las niñas, niños y adolescentes	Todo lo que se hace es iniciado por personas adultas, pero las decisiones se comparten con niñas, niños y adolescentes
	5. Personas consultadas	Lo que se hace es elaborado y dirigido por personas adultas, pero las niñas, niños y adolescentes comprenden todo y sus opiniones se toman en cuenta.
	4. Información.	Las niñas, niños y adolescentes comprenden lo que se hace, saben quién toma las decisiones sobre su participación, se ofrecen como voluntarios y voluntarias cuando saben bien lo que se hará.
Participación Instrumental	3. Participación simbólica	Las niñas, niños y adolescentes tienen "aparentemente" la oportunidad de expresarse, pero no se toma en cuenta su opinión para tomar decisiones.
	2. Decoración.	Las personas adultas "utilizan" a las niñas, niños y adolescentes para lograr lo que quieren de forma indirecta.
	1. Manipulación	Las niñas, niños y adolescentes no saben de quése trata su participación, por lo tanto, no saben lo que harán.

Fuente: (Hart, 1992)Por su parte, los autores latinoamericanos tienden a enfatizar la competencia y el sentido de autonomía de los niños a través de los conceptos de protagonismo infantil y juvenil o de participación protagónica (Rizzini, 2018, 2019). En la mayoría de los países latinoamericanos, la noción de protagonismo infantil y juvenil enfatiza su lugar y papel proactivo en la sociedad, su autonomía y sentido de agencia (Rizzini, 2018). Diversos autores se refieren a la participación protagónica para resaltar los roles proactivos de los niños en diferentes espacios y contextos, tales como escuelas, comunidad y familia, así como en instancias locales, municipales y/o regionales que

no existen necesariamente en otros contextos (Contreras & Ramírez, 2014; Peña, Chávez y Vergara, 2014).

Por último, interesa destacar las condiciones mínimas para que una institución pública interesada en llevar adelante una estrategia de participación ciudadana esté en condiciones de realizarla. Estas condiciones son (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015):

- La institucionalización de procesos de participación ciudadana.
- La voluntad política de las autoridades responsables.
- La experiencia en la materia del equipo profesional que llevaría adelante el proceso.
- Recursos disponibles para la elaboración e implementación de la estrategia.
- Personas y grupos interesados en participar.

III. Marco Normativo.

Con la Declaración Universal de Derechos Humanos se abre la discusión a nivel internacional, acerca de cómo generar las condiciones para grupos específicos que se encuentran en una situación de mayor inequidad y que, por tanto, requieren acciones específicas para asegurar su pleno desarrollo. En este contexto se enmarca la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), emanada en 1989, que abarca los derechos específicos de las personas menores de 18 años de edad, estableciéndose como un hito clave en el reconocimiento de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos. Así, la CDN, se constituye en un instrumento de derecho internacional vinculante que señala una serie de derechos, obligaciones y principios, que permean el accionar de los países que la suscriben (Mejor Niñez, 2021). Entre otros aspectos la Convención "posiciona a Familia, Comunidad y Estado como actores claves y corresponsables de la protección integral de la niñez y adolescencia, si bien destaca y compromete a los Estados en el rol activo de brindar garantías a la protección, exigiendo destinar el mayor esfuerzo a esta causa" (IIN, 2010, pág. 8).
Este apartado es un panorama conceptual a nivel internacional y nacional sobre la normativa que rige el accionar del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y bajo el cual este se hace cargo de la participación ciudadana de niños, niñas, adolescentes y sus familias en la gestión e intervención que sobre ellos se realiza.

1. Normativa Internacional

El principio y derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes (Convención de los Derechos del Niño, 1989).

Artículo 12

1. Los Estados Parte garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.
2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

Artículo 13

1. El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.
2. El ejercicio de tal derecho podrá estar sujeto a ciertas restricciones, que serán únicamente las que la ley prevea y sean necesarias: a. Para el respeto de los derechos o la reputación de los demás; o b. para la protección de la seguridad nacional o el orden público o para proteger la salud o la moral públicas.

Artículo 14

1. Los Estados Parte respetarán el derecho del niño a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.
2. Los Estados Parte respetarán los derechos y deberes de los padres y, en su caso, de los representantes legales, de guiar al niño en el ejercicio de su derecho de modo conforme a la evolución de sus facultades.
3. La libertad de profesar la propia religión o las propias creencias estará sujeta únicamente a las limitaciones prescritas por la ley que sean necesarias para proteger la seguridad, el orden, la moral o la salud públicos o los derechos y libertades fundamentales de los demás.

Artículo 15

1. Los Estados Parte reconocen los derechos del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas.
2. No se impondrán restricciones al ejercicio de estos derechos distintas de las establecidas de conformidad con la ley y que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional o pública, el orden público, la protección de la salud y la moral públicas o la protección de los derechos y libertades de los demás.

2. Marco Normativo e Institucional Nacional.

Ley N° 21.302/2021, que crea el nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia

- Generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, los que deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial su derecho a ser oído y su autonomía progresiva, además de ser accesibles para toda familia. (artículo 6 literal p)
- La participación colectiva de niños, niñas y adolescentes y de sus familias se asegurará mediante la constitución e instalación de instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, que les permitan impetrar por la resolución de sus inquietudes, la satisfacción de sus necesidades, la mejor ejecución de los servicios y el respeto de sus derechos en tales procesos. (artículo 6 literal p), inciso segundo)
- Se generarán, además, mecanismos y procedimientos para que los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza, puedan formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos. (artículo 6 inciso tercero)
- Esas autoridades estarán obligadas a proceder conforme a lo que en derecho corresponda, de conformidad con la naturaleza y gravedad de las denuncias o reclamaciones, y a llevar un registro completo de ellas, de la respuesta dada al reclamante y de la resolución habida en el caso. (artículo 6 inciso tercero última parte)
- Los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos a que se refiere esta disposición deberán ser debidamente informados y promovidos entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, regulándose por medio de un reglamento que dictará el Ministerio de Desarrollo Social y Familia antes de la entrada en vigencia de la presente ley. (artículo 6 inciso cuarto)

Dichos mecanismos y procedimientos deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial el derecho a ser oído y la autonomía progresiva, además de ser accesibles para todas las familias. El reglamento relativo a este tema elaborados por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establecen los siguientes mecanismos y procesos para garantizar diversas formas de consulta y participación infantil:

Mecanismos de participación individuales. Son mecanismos de participación individuales que tienen por objeto recabar la opinión particular de aquellos niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio, de sus familias o quienes los tengan a su cuidado, las que podrán ser de dos tipos: canales de atención directa y consultas "Mejor Niñez":

a) Canales de atención directa. Estos medios permitirán contactarse directamente con la Dirección Regional a través de diversas vías que serán especialmente habilitadas por el Servicio para estos efectos.

b) Consultas "Mejor Niñez". Estas instancias serán convocadas de oficio por los directores regionales, y tratarán sobre aquellas materias definidas anualmente por el Director Nacional o a

petición de sus interesados, para lo cual se dispondrá de un procedimiento de recolección de temáticas, sometiéndose a consultas las más relevantes.

Mecanismos de participación colectiva. Son instancias de asociatividad de funcionamiento regular entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, las que podrán ser mediante:

a) Diálogos participativos "Mejor Niñez" de carácter local. Serán encuentros comunales que tienen por objeto definir inquietudes, necesidades y mejoras en el servicio prestado, en ellos participarán niños, niñas, adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias. En dicha instancia se elegirán representantes para conformar los diálogos regionales y nacionales

b) Diálogos participativos "Mejor Niñez" de carácter regional y nacional. Serán instancias de encuentro entre los representantes de los diálogos locales y la autoridad nacional y regional, según corresponda, y tendrán por propósito resolver inquietudes y necesidades que surjan a nivel local, obtener información directa sobre la calidad de la atención del Servicio, y realizar sugerencias para su mejor ejecución.

De esta forma, el Servicio "Mejor Niñez", establece en su reglamento que las convocatorias a los mecanismos de participación individuales y colectivos serán debidamente publicados, permitiendo así su accesibilidad y comprensión por parte de todos los sujetos de atención del Servicio, a fin de asegurar la mayor participación posible en ellas. Además, los resultados de los mecanismos de participación individuales y colectivos serán debidamente sistematizados y la respuesta y/o medida adoptada por la autoridad deberá ser publicada, de modo tal que permitan su conocimiento por parte de los sujetos de atención del Servicio, de los funcionarios de este y de los colaboradores acreditados.

IV. Principios Orientadores y Enfoques Transversales del Plan de Participación.

El Estado de Chile suscribe en el año 1989 y luego ratifica en 1990 la CDN, y con ello inicia una profunda reforma para adecuar su normativa interna y sus políticas públicas al espíritu de dicha Convención. como una forma de avanzar en ese sentido en nuestro país la **Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025**, plantea considerar al niño, niña y adolescente en el centro de las políticas públicas y considerarlos/as como sujetos activos en el diseño, implementación, como también, en la evaluación de las mismas. Por lo tanto, se requiere de enfoques y principios que contribuyan a la definición de criterios conceptuales y metodológicos que articulen el conjunto de leyes, políticas, regulaciones y servicios requeridos (Consejo Nacional de Infancia, 2016a).

La Política Nacional de la Niñez y Adolescencia se sustenta en cinco enfoques y siete principios rectores. Los enfoques interpelan a todos los sectores involucrados con el desarrollo de la niñez, a todas las políticas, los planes y programas destinados a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, donde el diseño, la implementación, el monitoreo y la evaluación de estos identifican el impacto en el desarrollo de ellos/as y en el cumplimiento de los principios de la Convención; resguardando así que la niñez y la adolescencia sean una prioridad efectiva (Consejo Nacional de Infancia, 2016a).

El Enfoque de Derechos es el eje central de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y surge directamente de la Convención, por ser ésta el instrumento de Derechos Humanos que consolida dicha Política. Sin perjuicio de ello, el Enfoque de Derechos es completado con otros enfoques, tales como: Desarrollo Humano, Curso de Vida, Enfoque Intercultural y Género. Además de estos enfoques el Plan de Participación busca incorporar los siguientes enfoques: inclusión, ecológico, del cuidado, intergeneracional y territorial[1].

Figura 1: Enfoques transversales del Plan Nacional de Participación de Niñez, Adolescencia y sus familias

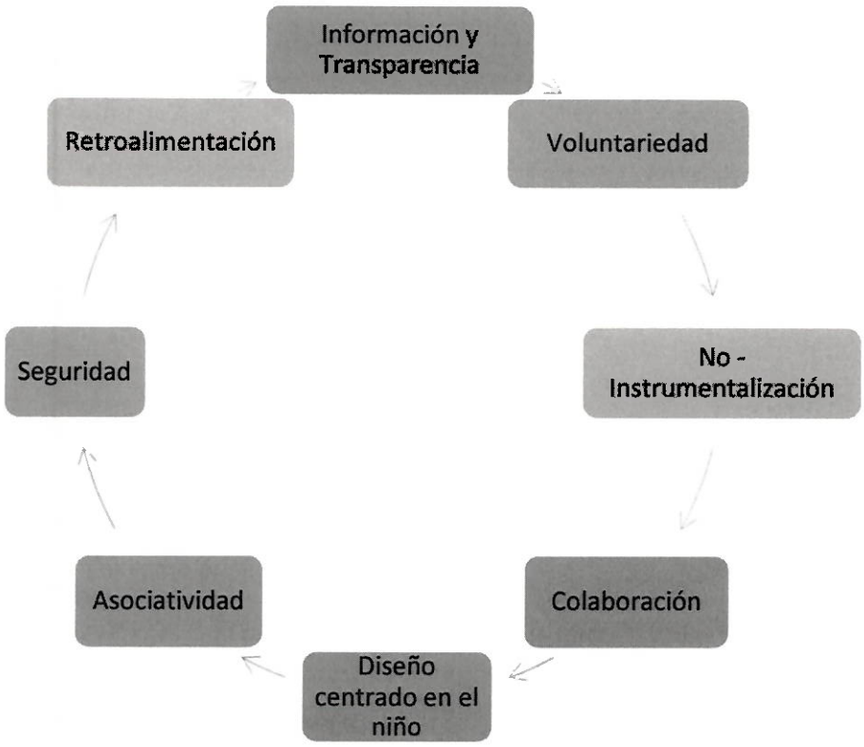
Así mismo, la Política considera principios rectores, sobre los cuales se sostiene toda acción y/o decisión que surja en materia de niñez y adolescencia o que afecte su desarrollo y el ejercicio de sus derechos. En términos generales, ellos emanan de la normativa internacional en materia de derechos de la niñez y adolescencia. Estos son: 1) ser sujeto de derechos; 2) el interés superior del niño y la niña; 3) autonomía progresiva; 4) igualdad y no discriminación; 5) participación y derecho a ser oído; 6) vida, desarrollo y entorno adecuado y por último 7) el rol del estado, la familia y la sociedad en su conjunto en la garantía de los derechos.

Finalmente, el cambio de visión que significa la Convención es reciente en comparación al largo período en que el abordaje fue desde un paradigma que comprendía a los niños y niñas como personas "incompletas" o "menores" (Quilodrán, 2012). De allí, que subsisten concepciones y prácticas en distintos ámbitos de la sociedad (familia, escuela, comunidad, entre otros) provenientes de ambos paradigmas, que colisionan, quedando muchos desafíos en los cuales seguir

1 Para mayor detalle de estos enfoques revisar Anexo 1.

avanzando hacia la instalación de una doctrina de la protección integral de derechos. En este contexto se proponen como principios específicos de este Plan[2]:

Figura 2: Principios rectores del Plan Nacional de Participación



2 Para mayor detalle de estos principios revisar Anexo 2.

V. Objetivo General

Generar las condiciones adecuadas para que niños, niñas y adolescentes, y sus familias, como sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 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.

Objetivos Específicos

1. Construcción de diagnóstico territorial sobre participación, a través de la reflexión conjunta, sobre sus propias experiencias de participación, entre los niños, niñas, adolescentes, y sus familias, que forman parte de algún proyecto del Servicio.
2. Fortalecer experiencias de participación ciudadana, a través del ejercicio de la representación y diálogo de niños, niñas y adolescentes y sus familias.
3. Coordinar los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, a efecto de propiciar la participación efectiva de estos en el desarrollo y mejoramiento de la oferta institucional.
4. Coordinar la evaluación del funcionamiento de los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, para su mejoramiento continuo.
5. Prestar asesoría permanente en materias de competencia de la Unidad, a nivel nacional y regional, para la toma de decisiones institucionales.

I. Matriz de Iniciativas

A continuación, se expone la concreción de los objetivos de este plan mediante las iniciativas que darán cumplimiento a cada uno de ellos. Si bien de acuerdo a la normativa vigente y al Reglamento de Participación tenemos acciones mínimas con las cuales cumplir durante el año este plan busca proponer iniciativas y actividades que profundicen y promuevan la participación de la niñez y adolescencia y sus familias en cada región.

Los mecanismos mínimos que buscan asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan son los siguientes[3] (Mejor Niñez, 2021):

Figura 3: Mecanismos de Participación Individuales y Colectivos

3 Para mayor detalle de estos mecanismos revisar Anexo 3.

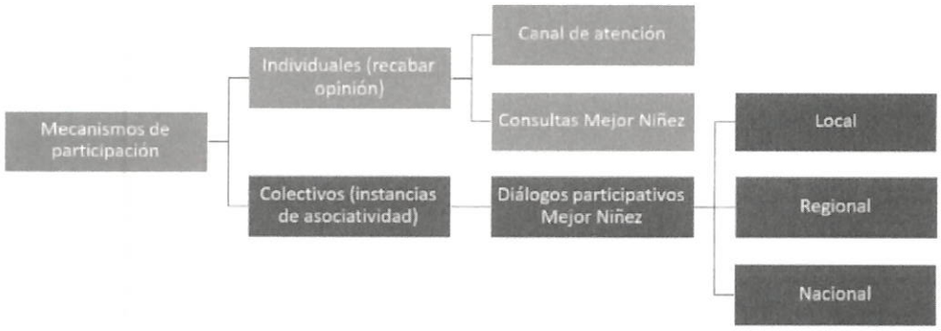
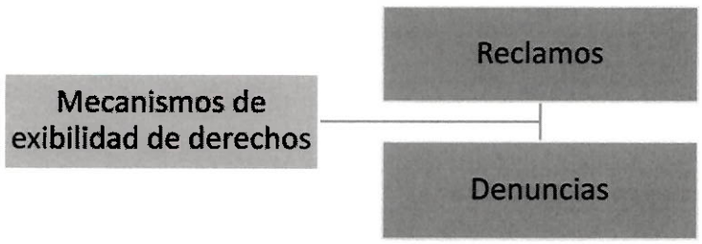


Figura 4: Mecanismos de exigibilidad de derechos



Todos estos mecanismos deben ser adaptados a las necesidades, territorio y rango etario de las personas atendidas en cada región. Por otro lado, debido al contexto sanitario, todas las acciones que busquen dar cumplimiento a este Plan Nacional y su respectiva ejecución en cada Plan Regional deben considerar dicho contexto, es decir, podrán modificarse las acciones presenciales por espacios telemáticos a distancia, así como los respectivos verificadores de dichas acciones, pudiendo ser pantallazos, listas de asistencia virtuales o cualquier otro medio que permita verificar que la acción efectivamente se hizo.

Objetivo Específico 1	Resultados Esperados	Actividades	Responsables	Verificadores
Construcción de diagnóstico territorial sobre participación, a través de la reflexión conjunta, sobre sus propias experiencias de participación, entre los niños, niñas, adolescentes, y sus familias, que forman parte de algún proyecto del Servicio .	Documento Diagnostico Territorial elaborado al 30 de junio de 2022.	Construcción de lineamientos metodológicos y logísticos para el levantamiento diagnóstico con NNA y sus familias.	DINAC	Instructivo para la realización de Diagnósticos Participativos de NNA y sus familias
		Ejecución de lineamientos de levantamiento diagnóstico con NNA y familias.	Dirección Regional	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico de cada actividad
		Elaboración de documento Diagnóstico Territorial de Participación a nivel regional.	Dirección Regional	Diagnóstico Territorial de Participación a nivel regional.
		Elaboración de documento Diagnóstico Territorial de Participación consolidad a nivel nacional.	DINAC	Diagnóstico Territorial de Participación consolidado a nivel nacional.
	Catastro de Buenas Práctica elaborado a julio de 2022.	Elaboración de Catastro de experiencias positivas y buenas prácticas de participación de NNA y sus familias.	DINAC[4] Dirección Regional[5]	Catastro

4 A cargo de recopilar el material a nivel nacional.
5 A cargo de recopilar las acciones a nivel regional.

Objetivo Específico 2	Resultados Esperados	Actividades	Responsables	Verificadores
Fortalecer experiencias de participación ciudadana, a través del ejercicio de la representación y diálogo de niños, niñas y adolescentes y sus familias.	Lineamientos para la incorporación del enfoque participativo en la oferta programática del Servicio en el 100% de los programas nuevos.	Diseño de Lineamientos para la incorporación del enfoque participativo en la oferta programática del Servicio.	DINAC	-Anexo de Enfoque de participación en Orientaciones Técnicas de la oferta programática nueva del Servicio.
	Jornadas, talleres y/o encuentros de difusión del enfoque participativo en al menos el 80% de los proyectos[6].	Fomento y difusión de lineamientos del enfoque participativo en la oferta programática de los proyectos de la región.	Dirección Regional	-Registro de Iniciativas de Participación en los proyectos de cada región. -Listas de Asistencia o Fotografías.
	Medios de Promoción de participación Diseñados y difundidos.	Elaboración y socialización de dípticos informativos diferenciados por edad de NNA y familias.	DINAC[7] Dirección Regional[8]	-Dípticos. -Correos electrónicos confirmando la recepción y entrega del material elaborado.
		Generar informativos audiovisuales inclusivos para NNA con discapacidad física y/o cognitiva.	DINAC	-Cápsula Audiovisual.
		Elaborar un boletín informativo de avances, acuerdos y compromisos de los mecanismos de participación actividades a través de material gráfico, audiovisual o virtual[9].	Dirección Regional	-Boletín Informativo

6 En el contexto sanitario actual y atendiendo a las limitantes propias de algunas regiones en temas de conectividad, estos espacios además de ser virtuales podrían ser mediante entrega de material informativo a través de redes sociales, correos electrónicos y/o visitas a los propios programas.
7 A cargo de la elaboración del material.
8 A cargo de socialización y entrega del material en cada región.
9 Este boletín podrá ser trimestral o semestral en consideración a la cantidad de iniciativas realizadas durante el año.

		Elaboración de Cápsulas informativas de experiencias positivas y buenas prácticas	DINAC	-Cápsula Informativa
	Participación de la Unidad de Participación Regional en al menos 3 instancias consultivas de niñez.	Creación, fomento y/o incorporación a Consejos Consultivos de Niñez de NNA y sus familias a nivel regional en los diversos dispositivos de intervención del Servicio [10].	Dirección Regional	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico -Acta de Registro Iniciativa
	Participación de la Unidad de Participación Regional en al menos 3 instancias de la Red al año.	Integración de la Unidad de Participación de cada DR a la Mesa de Trabajo Intersectorial en Niñez y Adolescencia Regional[11].	Dirección Regional	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico -Acta de Registro Iniciativa

10 En caso de existir estos espacios la DR debe incorporarse a su trabajo y cronograma de actividades. En caso de no existir debe fomentar su creación liderando dicho proceso.
11 Esta iniciativa puede estar contenida en otros espacios en que la DR este participando asociados al tema. No es necesario duplicar instancias. En caso de no existir esta Red (o mesa de trabajo) la DR debe fomentar su creación y funcionamiento.

Objetivo Específico 3	Resultados Esperados	Actividades	Responsables	Verificadores
Coordinar los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, a efecto de propiciar la participación efectiva de estos en el desarrollo y mejoramiento de la oferta institucional.	Diálogos Participativos Mejor Niñez implementados en el transcurso del año 2022.	Encuentros Locales/Comunales	Dirección Regional	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico -Acta de Registro Iniciativa
		Encuentros Regionales	Dirección Regional - DINAC[12]	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico -Acta de Registro Iniciativa
		Encuentros Nacionales	DINAC	-Lista de Asistencia o Registro Fotográfico -Acta de Registro Iniciativa
	Buzones implementados en 100% Residencias en las que dicho mecanismos sea validado y adecuado a las necesidades de NNA residentes a junio de 2022.	Implementación de Buzón de opinión en residencias del Servicio[13].	Dirección Regional	-Buzón de opinión instalado en cada proyecto del Servicio que lo solicite. -Reporte resumen y respuestas a la información recopilada en cada Buzón

12 Colaborador en la gestión de dichos espacios.

13 Esta implementación estará supeditada a la aprobación del mecanismo de participación individual que los propios NNA que viven en residencias hagan de este. Se espero que en el proceso diagnóstico iniciado en este Plan (Objetivo 1) se valide y problematice la efectividad y pertinencia de este mecanismo, pudiendo ser rechazada o aprobado con adecuaciones relevadas por los propios participantes a estos espacios.

	Reclamos y denuncias atendidas en un 100%.	Implementación de mecanismos de recepción de consultas, reclamos y denuncias mediante formulario electrónico disponible en el sitio web del Servicio, a través de formulario presentado en la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, mediante llamada telefónica o por medio de videollamada efectuada por el reclamante o denunciante ante la OIRS respectiva.	Dirección Regional	-Reporte trimestral de respuesta a reclamos, denuncias y consultas.

Objetivo Específico 4	Resultados Esperados	Actividades	Responsables	Verificadores
Coordinar la evaluación del funcionamiento de los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, para su mejoramiento continuo.	Instrumentos de evaluación participativos y ajustados a la realidad local a nivel regional al 30 de abril de 2022.	Elaboración de instrumentos de evaluación participativos y ajustados a la realidad local a nivel regional.	DINAC	Instrumentos de evaluación con enfoque participativo.
	90% de mecanismos evaluados a noviembre del 2022.	Ejecución de instrumentos de evaluación participativos y ajustados a la realidad local a nivel regional	Dirección Regional	-Listas de Asistencia o Registro Fotográfico de cada acción evaluativa.

Objetivo Específico 5	Resultados Esperados	Actividades	Responsables	Verificadores
Prestar asesoría permanente en materias de competencia de la Unidad, a nivel nacional y regional, para la toma de decisiones institucionales.	Diseño de Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos interventores de proyectos a nivel nacional al 31 de mayo de 2022	Diseño de Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos interventores de proyectos a nivel nacional.	DINAC	Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos interventores de proyectos a nivel nacional.
	Equipos capacitados en Participación.	Ejecución de Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos regionales y OCAS presentes en cada región.	DINAC	-Programa Anual de Capacitación en Niñez y Participación Ciudadana. -Fotografías o Listado de asistencia.
	Asesoría del 100% de las solicitudes recibidas a nivel regional y nacional según necesidad.	Asesorías en la temática de participación según necesidad a nivel regional y nacional.	DINAC Dirección Regional	-Reuniones de trabajo -Mail de respuestas -Elaboración de protocolos según necesidad

II. Carta Gantt[14]

		Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Objetivo Específico	**Actividades**												
1.Construcción de diagnóstico territorial sobre participación, a través de la reflexión conjunta, sobre sus propias experiencias de participación, entre los niños, niñas, adolescentes, y sus familias, que forman parte de algún proyecto del Servicio	**Construcción de lineamientos metodológicos y logísticos para el levantamiento diagnóstico con NNA y sus familias.**	x	X										
	Ejecución de lineamientos de levantamiento diagnóstico con NNA y familias.			X	X	X							
	Elaboración de documento Diagnóstico Territorial de Participación a nivel regional.						X						
	Elaboración de documento Diagnóstico Territorial de Participación consolidad a nivel nacional.							X	X				
	Elaboración de Catastro de experiencias positivas y buenas prácticas de participación de NNA y sus familias.							X	X				
2.Fortalecer experiencias de participación ciudadana, a través del ejercicio de	**Diseño de Lineamientos para la incorporación del enfoque participativo en la oferta programática del Servicio.**			X	X								

14 Esta Planificación debe ser llenada en el contexto de elaboración del Plan Regional de Participación y en consideración a los plazos ya insertos desde la DINAC.

la representación y diálogo de niños, niñas y adolescentes y sus familias.	**Fomento y difusión de lineamientos del enfoque participativo en la oferta programática de los proyectos de la región.**						x	x	x	x	x	x	
	Elaboración y socialización de dípticos informativos diferenciados por edad de NNA y familias.				x	x	x						
	Generar informativos audiovisuales inclusivos para NNA con discapacidad física y/o cognitiva.				x	x	x						
	Elaborar un boletín informativo de avances, acuerdos y compromisos de los mecanismos de participación actividades a través de material gráfico, audiovisual o virtual[15]				x			x			x		
	Elaboración de Cápsulas informativas de experiencias positivas y buenas prácticas							x	x	x			
	Creación, fomento y/o incorporación en Consejos Consultivas de Niñez de NNA y sus familias a nivel regional en los diversos dispositivos de intervención del Servicio				x				x				x

15 Cada región debe considerar la fecha de entrega del Boletín en relación a la temporalidad definida en su propio Plan Regional, en el caso de los reportes trimestrales este debiese ser al cuarto mes (abril, julio y octubre) una vez finalizado el trimestre y el del último trimestre en enero de 2023. En el caso de los semestrales al séptimo mes (julio) y el segundo en enero de 2023.

	Integración de la Unidad de Participación de cada DR a la Mesa de Trabajo Intersectorial en Niñez y Adolescencia Regional.				x				x				x
3.Coordinar los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, a efecto de propiciar la participación efectiva de estos en el desarrollo y mejoramiento de la oferta institucional.	Encuentros Locales/Comunales			x			x			x		X	
	Encuentros Regionales						x				X		
	Encuentros Nacionales												X
	Implementación de Buzón de opinión en residencias del Servicio.						X						
	Implementación de mecanismos de recepción de consultas, reclamos y denuncias mediante formulario electrónico disponible en el sitio web del Servicio, a través de formulario presentado en la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, mediante llamada telefónica o por medio de videollamada efectuada por el reclamante o denunciante ante la OIRS respectiva.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
4.Coordinar la evaluación del funcionamiento de los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos	Elaboración de instrumentos de evaluación participativos y ajustados a la realidad local a nivel regional.	X	X		X								
	Ejecución de instrumentos de evaluación participativos y ajustados a la realidad local a nivel regional			X			X			X		X	

de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, para su mejoramiento continuo.													
5.Prestar asesoría permanente en materias de competencia de la Unidad, a nivel nacional y regional, para la toma de decisiones institucionales.	Diseño de Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos interventores de proyectos a nivel nacional.					X							
	Ejecución de Programa Anual de Capacitación sobre participación para equipos interventores de proyectos a nivel nacional.								X	X		X	
	Asesorías en la temática de participación según necesidad a nivel regional y nacional.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

III. Bibliografía

Batthyány, K., Genta, N., & Perrotta, V. (2013). El discurso experto sobre el cuidado desde una perspectiva de género: análisis comparativo entre el cuidado infantil y de adultos/as mayores mayores. Revista Austral de Ciencias Sociales, 26-46.

de Tejada Lagonel, M. (s.f.). La escuela desde una perspectiva ecológica. Caracas: Instituto Pedagógico de Caracas.

Escobar de Morel, M. (2012). La participación ciudadana en Paraguay. Análisis a partir Análisis a partir de la transición democrática. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 119-140.

Fernández L., J., Fernández, M. I., & Soloaga, I. (2019). Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe. Ciudad de México: CEPAL.

Hart, R. A. (1992). Children's participation: from tokenism to citizenship. Florencia: UNICEF International Child Development Centre .

IIN. (2010). La Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en las Américas. A 20 años de la Convención de Derechos del Niño. Montevideo: Instituto Interamericano del Niño, la Niña y el Adolescente-IIN. Organización de Estados Americanos.

Mejor Niñez. (2021). Enfoques Transversales. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Mejor Niñez. (2021). Reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especialida a la Niñez y Adolescencia. Santiago de Chile: Servicio Nacioanl de Protección Especializad a la Niñez y Adolescencia.

MINCAP. (2017). Política Nacional de Cultural 2017-2022. Cultura y Desarrollo Humano: Derechos y Territorio. Santiago de Chile: MINCAP.

Ojeda Rosero, D. E., & López Vásquez, E. (2017). Relaciones intergeneracionales en la construcción social de la percepción del riesgo. Desacatos 54, 106-121.

Quilodrán, A. (2012). La Participación de Niños y Niñas en espacios Comunitarios: ¿Un aporte al ejercicio de su ciudadanía? Estudio cualitativo a partir de la voz de los niños y niñas participantes de dos programas de prevención comunitaria (PPC): Polpaico y La Legua. Santiago de Chile: Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria. Universidad de Chile.

Sandoval, C., Sanhueza, A., & Williner, A. (2015). La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Santiago de Chile: CEPAL.

UNICEF - Chile. (2021). Diseñar e implementar metodología para informar y recoger opiniones de los niños, niñas y adolescentes sobre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Valparaíso: PUCV.

UNICEF. (2021). Recomendaciones para la participación asociativa de niños, niñas y adolescentes en el marco del Servicio Nacional de Protección Especializada. Santiago de Chile: UNICEF.

ANEXOS

Anexo 1: Enfoques Transversales:

- Enfoque de derechos

Bajo el prisma de los derechos humanos, se entiende que todos los derechos de la niñez son indivisibles e interdependientes y están vinculados entre sí. Esto significa que no existe un derecho más importante que otro, que todos los derechos se implementan conjuntamente y dependen los unos de los otros para implementarse de forma plena y garantizar el Interés Superior de la Niñez. Este enfoque conlleva una complejidad y desafío relevante en los procesos participativos, en tanto exige que todos los responsables adultos involucrados en dichos procesos puedan garantizar las medidas necesarias para que el derecho a la protección, al respeto a su intimidad, a la igualdad y no discriminación o a la participación sean garantizados por igual. Junto con ello, se debe concebir integralmente el derecho a la participación infantil con el derecho a la información, a la expresión, a la protección, a la libertad de pensamiento y conciencia, a la educación o el derecho de reunión y asociación, entre otros.

- Enfoque de género

La incorporación de un enfoque de género es fundamental en los procesos de participación infantil efectiva tanto para prevenir actuaciones o toma de decisiones derivadas de las inequidades de género o sesgos basados en los estereotipos de género, así como para analizar la manera de aproximarse e intervenir con los niños, niñas y adolescentes de manera de promover la igualdad de derechos y oportunidades. Además, se debe adoptar una perspectiva interseccional que permita comprender cómo la dimensión de género interactúa con múltiples dimensiones de identidad, como la edad, la clase socioeconómica, la pertenencia a un pueblo indígena, la situación migratoria y o de discapacidad, entre otras variables.

- Enfoque intercultural

En atención a que Chile es un país multicultural y plurilingüe en el que conviven diversas culturas y sistemas lingüísticos, además de grupos con diversas creencias (ideológicas, religiosas, etc.). En atención a ello, es fundamental que todo proceso de participación efectiva considere un enfoque inclusivo, respetuoso y culturalmente pertinente. Desde este enfoque deberán ser consideradas las desigualdades e inequidades sociales, económicas y políticas generadas en la sociedad, y que pueden tener consecuencias de discriminación y exclusión, agudizadas por la falta de reconocimiento y valoración de las diferencias culturales. En particular, se deberán diseñar e implementar adaptaciones culturalmente pertinentes que aseguren la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que vivan en sectores rurales o de difícil acceso, de comunidades indígenas, migrantes, entre otros, considerando su realidad cultural, sus condiciones de vida familiares y comunitarias, sus necesidades específicas, su cosmovisión y costumbres.

- Enfoque inclusivo y de no discriminación

La efectividad del derecho a la participación infantil implica plantearse como objetivo prioritario la inclusión de aquellos colectivos especialmente excluidos. Algunos grupos de niños, niñas y adolescentes corren el riesgo sistemático de quedar marginados, mientras que otros pueden ser sistemáticamente seleccionados para representar la llamada "voz de los niños". A partir de la concepción de que todo grupo es diverso, aun cuando presenten intereses o propósitos comunes, se deriva la importancia de un diseño, planificación y aplicación que considere las diferencias y similitudes de los niños, niñas y adolescentes, así como la importancia de generar un espacio de expresión de estas. Este principio supone que se deberán garantizar las mismas condiciones para que todo niño, niña o adolescente, sin establecer diferencias de sexo, edad, raza, etnia o cualquier otra característica individual, pueda participar de modo equitativo en las actividades, consultas o proceso de toma de decisiones. Además, implica establecer las condiciones y mecanismos necesarios para incorporar activamente en estos procesos en condiciones igualitarias y equitativas de aquellos grupos o colectivos que se consideren prioritarios, siendo necesario asegurar todas las medidas de accesibilidad a la información y de adaptación del proceso necesarias para permitir la participación de todos los niños, niñas y adolescentes (por ej. intérpretes de señas, mediadores culturales, etc.). Junto con ello, los equipos facilitadores no podrán incurrir en actitudes o conductas discriminatorias con los niños, niñas o adolescentes participantes, por razones de edad, sexo, etnia, nacionalidad, tendencia política o religiosa, característica y/o condición de salud.

- Enfoque de curso de vida

Los procesos participativos no pueden quedar acotados al trabajo con niños o niñas de mayor edad (6 años en adelante) o adolescentes. En tanto se considera niño, niña o adolescente a todo ser humano menor de 18 años de edad, no puede haber límite de edad para su derecho a ser oído y expresar su opinión, por tanto, todos los mecanismos y procesos de participación efectiva deberán ser aplicables de igual modo y con la misma determinación cuando se trata de niños o niñas pequeños(as) hasta adolescentes, tomando en cuenta en el diseño el principio de autonomía progresiva y las características y posibilidades de comprensión asociadas al grado de madurez o nivel de desarrollo de cada niño, niña o adolescente. Por ello, es necesario que el Servicio y sus profesionales realicen el esfuerzo de incorporar en los procesos de consulta y participación a los niños y niñas más pequeños. Además, será fundamental ofrecer espacios de encuentro o trabajo en subgrupos o comisiones por edad, asegurar mecanismos de representación por rangos etarios, o incluso, plantear alternativas de continuidad en clave participativa a las/los adolescentes que cumplen 18 años (por ejemplo, en proceso de preparación para la vida independiente).

- Enfoque ecológico

El ambiente ecológico constituye el contexto en el cual ocurre el día a día de la vida de las personas; es el entorno donde se participa de manera activa y protagónica, se ejerce un rol, se establecen interacciones afectivas y de comunicación con los otros, y se ejecutan actividades que permiten en intercambio de oportunidades y experiencias necesarias para avanzar en el desarrollo evolutivo. Dicho ambiente está conformado por un conjunto de estructuras concéntricas en la que una está contenida dentro de la otra y a las que se denomina microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema (de Tejada Lagonel, pág. 5). Es en este contexto en que la participación de niños, niñas y adolescentes debe entenderse, de forma sistémica, integral y territorial. La participación no puede ni debe ser contenida en espacios ni momentos aislados sino como un continuo que se extiende en todos los ámbitos de las vidas de las personas.

- Enfoque del cuidado

El cuidado designa a la acción de ayudar a un niño, niña o a una persona dependiente en el desarrollo y el bienestar de su vida cotidiana. Engloba, por tanto, hacerse cargo del cuidado material, que implica un "trabajo", del cuidado económico, que implica un "costo económico", y del cuidado psicológico, que implica un "vínculo afectivo, emotivo, sentimental". El cuidado puede ser realizado de manera honoraria o benéfica por parientes, en el contexto familiar, o puede ser realizado de manera remunerada en el marco o no de la familia. La naturaleza de la actividad variará según se realice o no dentro de la familia y, también, de acuerdo a si se trata o no de una tarea remunerada. El debate en torno a cómo incorporar la complejidad del cuidado en una lógica de derechos se relaciona con la igualdad de oportunidades, de trato y de trayectorias en el marco de un contexto de ampliación de los derechos de las personas que conduce a un nuevo concepto de ciudadanía (Batthyány, Genta, & Perrotta, 2013, pág. 27). En esta lógica la participación también debe ser entendida como un espacio de cuidado, contención y afecto entre los propios niños, niñas y adolescentes y sus familias, así como de parte de los adultos que facilitan esta acción. Como plantea Pautassi (2010), si bien para algunos actores sociales y políticos el cuidado es simplemente una prestación dirigida a las mujeres que buscan trabajar, bajo la falacia de que se debe "apoyar a las mujeres" que necesiten o quieran trabajar, desde la perspectiva de derechos, el cuidado es un derecho de todos y todas y debe garantizarse por medio de arreglos institucionales y presupuestarios, ser normado y obtener apoyo estatal. No es, por tanto, un beneficio para las mujeres y sí un derecho de quienes lo requieren. La participación entonces puede ser vista como dicho requerimiento desde niños, niñas y adolescentes que así lo demanden (Batthyány, Genta, & Perrotta, 2013).

- Enfoque intergeneracional

La intergeneracionalidad se plantea como un elemento clave para el desarrollo comunitario por medio de la cohesión y la sostenibilidad de las comunidades, en el ánimo de promover una ciudadanía activa. Quizá no es que no exista la intergeneracionalidad, sino que es importante visibilizarla y analizar sus implicaciones. En el fondo, lo fundamental es el convencimiento de que "todo ser humano es intergeneracional" (Sánchez, 2009: 10), pues lleva consigo el cruce de tres tiempos: presente, pasado y futuro. En este sentido de transcurso del tiempo, se hace referencia a procesos intergeneracionales para acentuar su connotación histórica y la conexión con los contextos social, político, económico y cultural, entre otros que enmarcan las relaciones intergeneracionales (Ojeda Rosero & López Vásquez, 2017, pág. 111). La participación ciudadana como experiencia de intercambio de ideas, opiniones y percepciones debe ser también un espacio de encuentro intergeneracional entre niños, niñas, adolescentes y sus familias. En ese contexto debe intencionarse la construcción de saberes y experiencias con dicha amplitud y respetuosos del encuentro y diferencias que en dicho contexto puedan darse.

- Enfoque territorial

El territorio pone límites geográficos, políticos y sociales, y existe una relación social de poder que los produce y los mantiene. En esta dinámica entran en juego estrategias e intereses de distintos actores e interactúa lo económico, lo político, el desarrollo y el medioambiente. La idea de territorio representa, a la vez que requiere e impulsa, la construcción participativa de una agenda y un proyecto territorial entre los actores involucrados, pues es en el campo social y material de los territorios donde se construyen las identidades y los proyectos vitales de niños, niñas, adolescentes y sus familias, así como las estrategias de inversión e intervención de las políticas públicas gubernamentales, y en particular la del servicio de protección especilizada a la niñez y Adolescencia. Estos diversos intereses usualmente generan conflictos. No obstante, el territorio no es solo el espacio en que tiene lugar el conflicto, sino que es el fundamento del mismo al entrar en disputa tipos de territorialidad, que incluyen la utilización de sus recursos y la creación o resignificación de las relaciones sociales (Fernández L., Fernández, & Soloaga, 2019, pág. 14), entendiendo desde este paradigma la total relevancia que la participación ciudadana tiene en la incidencia y agenciamiento de las personas en sus territorios es que este enfoque se vuelve primordial para abordar la pertinencia y oportunidad de la intervención del Servicio en el bienestar de niños, niñas y adolescentes.

Anexo 2: Principios del Plan

- Principio de información y transparencia

Este principio establece que todo mecanismo y proceso participativo debe garantizar que todos los niños, niñas y adolescentes comprendan claramente de qué se trata el proyecto o la actividad a las que se les está invitando a participar, para qué se hace y cuál es su rol y responsabilidad dentro de ella. Es decir, los niños, niñas y adolescentes deben saber y comprender qué concretamente se les pide que hagan, qué pasará con la información que comparten y quien/es tendrá/n acceso a la información que se levante en las respectivas actividades, así como cuál es el proceso global que enmarca dichas iniciativas. Junto con ello, se deberá garantizar que todos puedan expresar sus preguntas, consultas, dudas, preocupaciones y/o sugerencias. Solo de esta forma podrán sentir que su opinión es valorada y considerada, así como qué tipo de decisiones y acciones influenciará su participación. Para ello, los equipos facilitadores deberán asegurarse de que todos los niños, niñas y adolescentes reciban oportunamente la misma información y la comprendan apropiadamente antes de empezar. Esta información deberá útil, clara y accesible, es decir, generada en un lenguaje adaptado a las necesidades y características específicas de todos los niños, niñas y adolescentes.

- Principio de voluntariedad

Ofrecer mecanismos y espacios de consulta y participación efectiva es una obligación del Servicio, pero participar en dichos procesos es siempre una decisión informada, libre y voluntaria que tiene que tomar cada niño, niña y adolescente. Participar de los procesos o instancias convocadas, no puede ser un factor adicional de presión o de imposición de responsabilidades para el niño, niña o adolescente. Por ello, una vez que los niños, niñas y adolescentes estén informados y motivados de forma clara y transparente sobre las actividades, no deberán ser presionados, obligados o forzados en forma alguna asistir y/o participar en las instancias diseñadas y convocadas. Para ello, los niños, niñas y adolescentes deben sentirse en libertad de decidir voluntariamente si quieren o no participar, cómo y de qué forma, teniendo claro incluso habiendo aceptado participar, pueden dejar de hacerlo en cualquier momento del proceso, sin que por eso reciban ningún tipo de sanción o la pérdida de un derecho. En virtud de ello, todo mecanismo y proceso participativo debe contar con diversos mecanismos y documentos verbales y escritos de asentimiento informado amigable y comprensible para los niños, niñas y adolescentes, que tomen debidamente en cuenta las diferencias de poder entre el equipo facilitador y los niños, niñas y adolescentes, así como con otras figuras adultas.

- Principio de no-instrumentalización

Este principio deja claramente establecido que la participación infantil constituye un derecho humano que nunca debe ser instrumentalizada por ninguna institución y/o profesional. Todo mecanismo y proceso de consulta y participación que se desarrolle por el Servicio deberá cumplir con una serie de requisitos para ser considerado legítimo, significativo, no-instrumental ni manipulativo. Junto con ello, se deberá evitar el tipo de participación llamada "tokenística" (Hart, 1992), es decir, aquella meramente decorativa en la que los niños, niñas y adolescentes se encuentran físicamente presentes, pero no se considere su protagonismo ni agencia en las actividades.

- Principio de colaboración

Este principio reconoce a los niños, niñas y adolescentes como agentes activos e igualitarios, como base para promover lógicas de relación más horizontales y democráticas y minimizar las prácticas jerárquicas y adulto céntricas. Reconociendo la condición de adultos y niños, niñas y adolescentes y las diferencias de poder intergeneracionales o institucionales será clave para trabajar desde un lugar en que las visiones de niños y niñas sean escuchadas, y consideradas.

- Principio de diseño centrado en el niño

Este principio asume a través de todas las fases del proceso un diseño centrado en los niños, niñas y adolescentes (child-centered design) que participan de las consultas o diálogos participativos produciendo información relevante, pertinente, amigable y significativa para ellos (Kalliomeri, Mettinen, Ohlsson, Soini & Tulensalo, 2020), desarrollando ideas para soluciones y proporcionando retroalimentación para el Servicio y los procesos de mejora continua de las intervenciones de protección especializada. Un diseño centrado en el niño implica pensar desde el primero momento de qué manera se considerarán las perspectivas, experiencias, conocimientos y capacidades de los niños, niñas y adolescentes en todas las fases del proceso. Esto implica que los objetivos de la consulta o actividades deben ser significativos y tener sentido con la vida de los niños, niñas y adolescentes que participan, para que éstos(as) sientan que están formando parte de un proceso valioso y útil, no solo de algo centrado en la apariencia. Un diseño centrado en el niño es mucho más que un diseño amigable (child-friendly), porque reconoce profunda y positivamente los recursos, fortalezas y capacidades y asuntos que son importantes para los niños, niñas y adolescentes, brindándoles todo el apoyo que sea necesario para que sus puntos de vista sean tenidas seriamente en cuenta.

- Principio de asociatividad

En línea con el artículo 15 de la CDN, este principio considera fundamental comprender que una participación infantil efectiva también involucra el reconocimiento de los Estados parte y de sus instituciones en relación con el derecho de los niños, niñas y adolescentes a agruparse y asociarse entre sí. Esto involucra la necesidad de que los niños, niñas y adolescentes del Servicio también puedan tener acceso a formación en derechos de la niñez, incidencia, comunicación con medios, pedir cuentas a responsables, participación en reuniones, inclusión en algunos equipos facilitadores, etc.

- Principio de seguridad

La participación infantil efectiva debe ser equilibrada con la generación de espacios seguros y protectores. Por consiguiente, el Servicio y los equipos facilitadores deben identificar y evaluar detenidamente los riesgos y beneficios de las actividades, y buscar las formas de que los riesgos identificados se eliminen o reduzcan significativamente, de manera que los niños, niñas y adolescentes se sientan tranquilos, confiados y seguros cuando participen de las actividades planificadas o sepan donde recurrir a solicitar ayuda o apoyos en caso de sentir que su seguridad se ve amenazada. Por ello, se deberán establecer los mecanismos respectivos para que los niños, niñas y adolescentes que participen de espacios de consulta o diálogos grupales puedan presentar sus quejas en caso de lo que requieran en un contexto privado, confidencial y protegido. Junto con ello, se deberá garantizar que ninguna foto, video o imagen digital de un niño, niña o adolescente será tomada o publicada sin el consentimiento explícito del niño, niña y del padre o cuidador, para un uso especifico, y que las responsabilidades relacionadas a la seguridad en los traslados o cobertura médica están claramente consideradas en el diseño y planificación de las actividades.

- Principio de retroalimentación

La participación no constituye un "evento único", sino que se trata de un proceso. Por ello, toda consulta o proceso participativo deberá contar con un proceso de rendición de cuentas, devolución o retroalimentación de los resultados. Todos los niños, niñas y adolescentes del Servicio deberán ser informados de forma clara, transparente y amigable sobre su contribución y cómo ésta ha servido para influir decisiones o mejoras de los procesos e intervenciones llevados adelante en el Servicio, dejando muy en claro los esfuerzos realizados para asegurar que sus opiniones y preocupaciones han sido escuchadas y consideradas. Junto con ello, los niños, niñas y adolescentes que sean nominados como representantes por sus pares, podrán contar con instancias periódicas de acceso y diálogo con los decisores, teniendo la oportunidad de ser escuchados, hacer preguntas

y dar su opinión sobre su experiencia en el Servicio o en las actividades de participación, contando con adecuado tiempo, apoyo e información apropiadas. Junto con ello, todos los procesos, resultados y conclusiones deberán ser sistematizados en informes para las diversas audiencias interesadas, incluyendo versiones amigables para niños, niñas y adolescentes. Finalmente, se deberán incluir instancias colaborativas de participación en procesos transparentes de devolución, rendición de cuentas y seguimiento de los compromisos realizados por el Servicio.

Anexo 3: Mecanismos de Participación

- ***Mecanismos de consulta, opinión y participación especializada:*** *Este canal permitirá a la Unidad levantar información de las opiniones de los y las usuarias y sus familias respecto a la calidad de las prestaciones y los niveles de satisfacción con la oferta del Servicio, en miras al mejoramiento continuo de la misma. Por lo tanto, en este contexto de implementación, la Unidad será la encargada de liderar la instalación de los canales, desarrollando el instrumental técnico y metodológico para su implementación, funcionamiento y evaluación, y, asimismo, será el área encargada de efectuar la recopilación y levantamiento de información a nivel institucional, en virtud de los instrumentos que se definan para esta tarea.*

Asimismo, se espera que, progresivamente, la oferta institucional considere los aspectos relacionados al conocimiento de la opinión de las y los usuarios respecto a los servicios y prestaciones, con el propósito de incidir en el rediseño de programas del Servicio. En este sentido, también se prevé un trabajo conjunto con el área de Diseño para incorporar estos aspectos en la dimensión programática.

Acciones mínimas que cumplir:

a) Canales de atención directa. Estos medios permitirán contactarse directamente con la Dirección Regional a través de diversas vías que serán especialmente habilitadas por el Servicio para estos efectos.

b) Consultas "Mejor Niñez". Estas instancias serán convocadas de oficio por los directores regionales, y tratarán sobre aquellas materias definidas anualmente por el director nacional o a petición de sus interesados, para lo cual se dispondrá de un procedimiento de recolección de temáticas, sometiéndose a consultas las más relevantes.

- ***Mecanismos de asociatividad:*** *Este canal tiene como propósito fomentar que las y los niños, niñas y adolescentes cuenten con instancias de articulación y congregación territorial que les permitan conocer en detalle los servicios que reciben, expresar sus necesidades y por sobre todo apoyar y facilitar los procesos de desarrollo personal e integración social. Por lo tanto, en este contexto de implementación, la Unidad será la encargada de liderar la instalación de los mecanismos de asociatividad, desarrollando estrategias para su implementación efectiva, y, asimismo, velar que en los contextos de atención y prestación de los servicios de Mejor Niñez de desarrollen estas instancias.*

Acciones mínimas que cumplir:

a) Diálogos participativos "Mejor Niñez" de carácter local. Serán encuentros comunales que tienen por objeto definir inquietudes, necesidades y mejoras en el servicio prestado, en ellos participarán niños, niñas, adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias. En dicha instancia se elegirán representantes para conformar los diálogos regionales y nacionales

b) Diálogos participativos "Mejor Niñez" de carácter regional y nacional. Serán instancias de encuentro entre los representantes de los diálogos locales y la autoridad nacional y regional, según corresponda, y tendrán por propósito resolver inquietudes y necesidades que surjan a nivel local,

obtener información directa sobre la calidad de la atención del Servicio, y realizar sugerencias para su mejor ejecución.

- *Espacio comunal: con niños, niñas y adolescentes que habitan16 en la comuna.*
- *Espacio regional: representantes de los grupos comunales de niños, niñas y adolescentes.*
- *Espacio nacional: representantes de los grupos regionales de niños, niñas y adolescentes.*

Los tres niveles se configuran como un espacio de construcción propia acorde a los objetivos de trabajo y planificaciones que definan, así como en un consejo consultivo para el Servicio a nivel comunal, regional y nacional. De este modo, los equipos tienen el desafío de promover que estos espacios se configuren tanto como un proceso para el ejercicio de su derecho a ser escuchado y tomado en consideración, como también como una instancia preventiva de situaciones de vulneración y que favorezca el abordaje oportuno para la erradicación y reparación cuando no fue posible su superación anticipada.

***Comunal:** Vincular a niños, niñas y adolescentes de la comuna para reflexionar en torno a las condiciones de vida del territorio, identificar proyectos centrales en lo que les gustaría trabajar y situaciones que afectan de forma directa o indirecta su bienestar, e incidir y hacer seguimiento de las políticas y compromisos adoptados a nivel comunal, regional y nacional para la protección especializada.*

***Regional**: Construir y reflexionar sobre las demandas y necesidades planteadas por los grupos de niños, niñas y adolescentes en el marco comunal, para identificar aquellas que puedan ser resueltas a nivel regional y aquellas que requieren ser planteadas a nivel nacional. Paralelamente, este grupo identifica formas de contribuir en el desarrollo de los proyectos comunales impulsados por los niños, niñas y adolescentes.*

***Nacional:** Abordar y analizar con los niños, niñas y adolescentes representantes de todo el territorio nacional las demandas, propuestas y observaciones que han elaborado a nivel regional sobre las medidas y prácticas adoptadas por el Servicio y otras instituciones del Estado sobre la protección especializada (UNICEF, 2021).*

- ***Mecanismos de exigibilidad de derechos:** Tiene como propósito principal la recepción de denuncias, reclamaciones y exigibilidad de derechos ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por parte de niños, niñas y adolescentes o personas de su confianza, por actos u omisiones de la institución o sus Colaboradores, que se consideren vulneratorios de sus derechos, en particular en los procesos de adopción.*

*De acuerdo al Reglamento de Participación del Servicio en su artículo17 son **reclamaciones** aquellas destinadas a poner en conocimiento del Servicio hechos, omisiones o infracciones administrativas que se consideren vulneratorias de los derechos del niño, niña o adolescente y que afecten el acceso, la oportunidad y calidad de la prestación de protección especializada que deba entregarse, sea que este se preste directamente por aquel o bien mediante colaboradores acreditados.*
*Por su parte, para los fines de este reglamento, son **denuncias** aquellos hechos que revistieren carácter de delito, según la normativa vigente.*
Las reclamaciones y denuncias podrán presentarse mediante formulario electrónico disponible en el sitio web del Servicio, a través de formulario presentado en la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, mediante llamada telefónica o por medio de videollamada efectuada por el reclamante o denunciante ante la OIRS respectiva.
Para lo anterior, el Servicio deberá publicar de manera visible y permanente en todas sus reparticiones regionales u organismos colaboradores una infografía que contenga la información

16 Se debe tener en consideración que aquellos niños, niñas y adolescentes que ocupan la mayor parte de su tiempo en la comuna se incluirán en esta definición, siendo lo más relevante potenciar su vinculación al espacio y reducir las barreras de acceso.

necesaria para efectuar reclamos o denuncias, así como la información sobre la dirección y los teléfonos de la OIRS de la región que corresponda.
La reclamación o denuncia deberá contener una descripción de los hechos, en los casos que corresponda la individualización de los funcionarios o personal del organismo colaborador respecto de quien se reclama o denuncia, la indicación de la región de ocurrencia de aquellos y los datos de contacto del o la reclamante o denunciante, tales como nombre, domicilio, teléfono y/o correo electrónico. En el caso que la respectiva presentación no reúna los requisitos previstos precedentemente, se aplicará lo previsto en el artículo 31 de la Ley N°19.880, debiendo el Servicio contactar y orientar a la brevedad al niño, niña o adolescente que haya efectuado de manera directa una reclamación o denuncia, para que la subsane, en los casos que corresponda, conforme a la normativa citada.
Tanto en la reclamación como en la denuncia él o la interesado/a podrá solicitar reserva de su identidad y del afectado/a cuando fuere una persona distinta a aquel o aquella.
Así entonces, existe una diferencia entre vulneraciones de derecho que consisten en hechos eventualmente constitutivos de delito y otros que no.

Hechos constitutivos de delitos (ejemplos)

- *Lesiones, maltrato relevante y trato degradante, tortura, apremios ilegítimos y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que no alcancen a constituir tortura.*
- *Violación propia, Violación impropia, Estupro, Sodomía, Abuso sexual agravado, Abuso sexual propio o directo de persona mayor de 14 años, Abuso sexual impropio de persona menor de 14 años de edad, Abuso sexual indirecto de menores de edad.*
- *Producción de material pornográfico, tráfico o difusión de material pornográfico, adquisición o almacenamiento de material pornográfico, favorecimiento de la explotación sexual infantil, obtención de servicios sexuales de menores de edad, trata de personas (impropia).*

Hechos no constitutivos de delito

- *Ejemplo: Obstaculización al ejercicio de su derecho al relacionamiento o comunicación familiar, educativa o comunitaria o cualquier amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas o adolescentes acogidos en cuidado alternativo de cualquier tipo (Artículo 24 Ley 21.302).*

Las denuncias y reclamaciones serán tramitadas, por la autoridad del Servicio que la reciba, de conformidad a los procedimientos establecidos de manera explícita en el artículo 20 del Reglamento que Regula los Mecanismos y Procedimientos de Participación y de Exigibilidad de Derechos y Deberes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y
Adolescencia:

- ***Denuncia:** Recibida la misma por los medios señalados en el artículo 17 del Reglamento, se deberá proceder, cuando corresponda, conforme a lo previsto en el artículo 61 letra k) del decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, debiendo concurrir al Ministerio Público, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones de Chile o a los tribunales de justicia.*

Las denuncias serán respondidas al denunciante, dentro del plazo de 5 días contados desde el día hábil siguiente de notificada su recepción, sin perjuicio de su derivación a los organismos competentes.

- ***Reclamación:** Recibida la reclamación, el Servicio deberá revisarla y determinar dentro de los 3 días hábiles siguientes si requiere o no antecedentes para resolver. En el caso que no se requiera de informe o antecedentes, deberá responder al reclamante dentro de los 10 días contados desde el día hábil siguiente al de la recepción de la reclamación.*

En los casos que el Servicio requiera antecedentes o informe de alguna de sus unidades o del colaborador acreditado respectivo por tratarse de asuntos de su competencia, estos tendrán un

plazo de 5 días hábiles para informar, transcurrido el cual, el Servicio responderá las reclamaciones en el término dispuesto en el inciso anterior.
Por el contrario, cuando se trate de una reclamación cuyo conocimiento sea de competencia de otro servicio público, esta será remitida en el más breve plazo posible a la autoridad respectiva debiendo, en todo caso, hacer el debido seguimiento del asunto conforme a los protocolos que establezca el Servicio mediante resolución.
En todo lo no regulado en el presente literal, regirá lo previsto en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

2° PUBLÍQUESE la presente resolución en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

REPÚBLICA DE CHILE
Directora Nacional
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

AMP/MGL/FHV/HMB/PAV

DISTRIBUCIÓN:
- Dirección Nacional
- Direcciones Regionales
- Unidades Adopción Direcciones Regionales
- Departamento Adopción
- Fiscalía
- Oficina de Partes