

Acta
Sesión N°12 Consejo de Expertos – de carácter Extraordinaria
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez

28 de Marzo 2022

A) Datos de contexto

Lugar presencial	No aplica		
Medio telemático	Zoom		
Link telemático	https://us02web.zoom.us/j/85760888143		
Día	Lunes 28 de marzo de 2022		
Hora inicio	17:00	Hora término	18:40

B) Participantes

Nombre Miembros del Consejo participantes	Modalidad de participación	
	Presencial	Telemática
Carmen Lagos		X
Sebastián González		X
Paula Margotta		X
Roxana Espinoza		X
Carolina Velasco		X
Juan Paulo Sánchez		X
Gabriela Muñoz		X
Sofía Ortúzar		X

Nombre Invitados(as) participantes	Cargo - Institución	Modalidad de participación	
		Presencial	Telemática
Rocío Faundez	Subsecretaría de la Niñez		X
Vania Palma	Jefa de Gabinete- Subsecretaría de la Niñez		X

C) Temas tratados

Inicia la sesión la Subsecretaría de la Niñez, Rocío Faundez. Quiere conocer a los consejeros y dar a conocer cierta información del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Señala que se coordinó con Juan Paulo para convocar de manera extraordinaria al Consejo.

Además de presentarse, quiere poner en conocimiento a los consejeros de ciertas cosas que están pasando con el Servicio. El Servicio depende de Presidencia a través de MDSF. A la Subsecretaría le corresponden las funciones de fiscalización y supervisión del Servicio. Señala que la principal hoja de ruta de la Subsecretaría es la implementación de la Ley de Garantías, teniendo en consideración que la protección especializada es parte de este sistema.

Expone que si bien hay un mandato legal para que la Subsecretaría fiscalice y supervise, actualmente no hay recursos ni equipo para poder hacer esa tarea. Señala que están en conversaciones con la DIPRES para poder solicitar los recursos y así cumplir con el mandato legal.



La Subsecretaria comenta que, desde el período de instalación, comenzaron a reunirse con otros actores que componen el sistema integral de garantías, como la asociación nacional de magistrados, asociaciones de funcionarios, la Defensoría de la Niñez, etc. Asimismo, han estado asistiendo a las mesas convocadas por la Defensoría de la Niñez, tanto para la reconversión de las residencias familiares como la mesa específica por la residencia Puma.

En este contexto, la Subsecretaría no podía desentenderse del Servicio, especialmente considerando algunas situaciones que estaban funcionando insuficientemente, especialmente respecto de las condiciones de vida de NNA en residencias de administración directa.

El análisis que se hizo con UNICEF y otros actores, fue que en varias ocasiones se ha tratado de hacer intervenciones desde fuera del Servicio o traer interventores de gran peso político o técnico, pero por distintos motivos los resultados no han sido los esperados. Desde la Subsecretaría y del Ministerio, se quiere empoderar a los equipos técnicos, porque hay gente del Servicio que está haciendo bien las cosas.

Entonces, la Subsecretaria da a conocer ciertas situaciones que van a ocurrir en los próximos días. La primera tiene que ver con la convocatoria de una fuerza de tareas. Se va a convocar al INDH, al Comité para la Prevención de la Tortura, la Defensoría de la Niñez, a UNICEF, al Programa Mi Abogado. También se quiere convocar al equipo del Poder Judicial que monitorea el cumplimiento de las medidas de protección. Con este equipo asesor se quiere levantar una línea de base en torno a dos niveles: las condiciones de vida de NNA en residencias de administración directa, que es el foco por el cual se necesita partir con un plan corto de intervención; y las gestiones administrativas del Servicio. Señala tener la convicción de que hay cuestiones de administración del Servicio que aún no están resueltas.

Frente a esto, en vez de hacer un diagnóstico nuevo, la idea es que, a partir de las recomendaciones de los miembros de la fuerza de tarea, poner en común todo ese material para tener una línea base desde la cual actuar. La idea es sistematizar toda esa información, y a partir de eso diseñar un plan en base a estos dos niveles. Quienes ejecutan el plan es Mejor Niñez con el apoyo de la Subsecretaría de la Niñez, el Ministerio de Desarrollo Social y también articulado con un Comité Crítico Intersectorial, donde al menos va a estar Salud, SENDA, Educación, etc. Porque la respuesta tiene que ser sistémica e intersectorial, porque muchos de los problemas que hay no son de las residencias ni de Mejor Niñez, sino de la falta de respuesta de los otros órganos del Estado.

La Subsecretaria indica que, en los primeros días de abril, se va a citar al Comité Interministerial de Desarrollo Social, Familia y Niñez. En esa primera sesión, el Presidente y la Ministra van a explicar que, con la Ley de Garantías, el trabajo respecto de la niñez es parte de cada uno de los órganos del Estado.

En definitiva, va a haber una fuerza de tarea, que va a sesionar esta semana, y cuyo objetivo es levantar la información, elaborar un plan y monitorear su implementación. También va a haber un comité crítico intersectorial, que va a tener la obligación de ejecutar este plan. Este va a ser el primer tema que va a ver el Comité Interministerial.

Se está pensando en planes que de aquí a diciembre puedan mostrar resultados en términos de fortalecimiento de la capacidad organizacional del Servicio y de mejoramiento de la calidad de vida de los NNA en administración directa.

La Subsecretaria entiende que hay procesos dentro del Servicio que continúan y no se detienen. Hay reglamentos, un proceso de acreditación y el funcionamiento diario del Servicio. El desafío es aún más grande,



por eso desde la Subsecretaría queremos darle el apoyo necesario. La Subsecretaría tiene el mandato de revisar, a la luz de la Ley de Garantías, los reglamentos para que se ajusten al nuevo marco normativo. Hay decisiones que van a tener que tomarse, puesto que al 1° de octubre deben estar acreditados los organismos colaboradores, peritos, coadyuvantes, etc. Hay que ver si ese proceso se va a mantener tal cual.

Asimismo, señala que hasta ahora el Servicio ha funcionado con un enfoque de protección especializada, sin instalarlo dentro del marco de la Ley de Garantías y la red de protección social.

Se da espacio a las preguntas.

La consejera Carolina Velasco señala que ya hay varios insumos como el seguimiento que hizo la U. de Chile a las residencias familiares.

La Subsecretaria informa que se va a formar un sistema para la recepción de insumos. También hay información alojada en el SISI, como un trabajo intersectorial que es muy valioso y se puede aprender de eso. También se puede aprender de las residencias familiares que han dado buenos resultados. Se ha querido hacer el trabajo con el Servicio y no fuera del Servicio. La Subsecretaria señala que le gustaría sumar al Consejo de Expertos a la fuerza de tareas.

Carolina Velasco agradece la oportunidad. Señala que hay una sintonía respecto de lo planteado y de lo que se ha conversado con los consejeros y las consejeras.

El Presidente del Consejo, Juan Paulo Sánchez, señala que hay ciertos temas que les preocupan como consejeros.

Se presentan todos los consejeros. La consejera Carmen Lagos señala que, sin perjuicio del tiempo que les aboca el trabajo como miembros del Consejo, ella como persona natural está disponible para lo que sea necesario respecto al área de salud.

La consejera Roxana Espinoza explica que se han juntado varias veces, puesto que hay un cambio paradigmático que hay que implementar. También manifiesta su disponibilidad.

La consejera Paula Margotta se presenta y agradece la convocatoria. Señala que habría un diagnóstico común entre lo planteado por la Subsecretaría y lo que había levantado el mismo Consejo. Indica que ante estos nuevos equipos que se van a formar, ese trabajo resulta fundamental.

La consejera Carolina Velasco también se presenta.

Juan Paulo explica el proceso para ser designados miembros del Consejo de Expertos. Señala que comenzaron a sesionar en diciembre y a la fecha llevan 10 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias. Principalmente su trabajo este tiempo ha sido de comentar y revisar reglamentos y también ver el proceso de acreditación. También señala que ya van más de la mitad de las sesiones que corresponden al año, lo que también le preocupa al Consejo.

La Directora Nacional (S) se presenta frente al Consejo. Desde otro rol, ha participado de sesiones del Consejo, pero señala que le gustaría conocer las preocupaciones del Consejo de Expertos.

Paula expone las preocupaciones de los miembros del Consejo. Señala que hay muchas coincidencias con lo planteado por la Subsecretaria. Como primer tema, señala que el cambio paradigmático a nivel central como de los ejecutores es esencial en el nuevo Servicio, incorporando a las familias como sujeto de atención y dando



una protección especializada de mayor calidad. Asimismo, dado que cambió la normativa, con la Ley de Garantías, el Consejo cree que para que el Servicio pueda ser una verdadera alternativa, debe darse en el contexto de la protección integral. La protección especializada no radica en una institución aislada. La coordinación intersectorial no puede ser solamente un mecanismo, sino que debe producir resultados que se puedan medir y den cuenta de su eficacia.

En segundo lugar, Paula plantea que el Consejo es parte del Servicio y la ley establece ciertas responsabilidades para los consejeros. Algo que les preocupa es que sienten que hay una brecha en términos de capacidad de incidencia respecto de aquellos temas que no son necesariamente vinculantes para los consejeros, pero sí están dentro de sus funciones, como asesorar en materia de oferta programática. Para eso, plantea que necesitan conocer muy bien en qué es lo que el Servicio está trabajando y qué es lo que planifica trabajar.

Paula señala que han tomado conocimiento de manera muy global de distintas cosas que están en diseño, pero que no han podido ver qué es lo que como Servicio se quiere implementar, más a largo plazo, ni como la oferta y la orgánica efectivamente se articula.

Uno de los puntos relevantes es cómo promover el foco en esta protección integral e integrada de los NNA. Esto surgió como primera necesidad cuando se vio la oferta programática y lo que en su momento se llamaba programa intermodal y se vio el flujo de ingreso a ese programa. Aclara que la OLN tiene un rol de puerta de entrada al Servicio y un rol de protección administrativa del Sistema. Esto requiere de ciertas garantías para asegurar que el proceso se produzca. Así se puede lograr el cambio de paradigma para ver que se active la protección especializada y cuando corresponde la vía judicial o la vía administrativa. Paula aclara que las OLN tienen un rol territorial muy importante y que para ello se requiere contar con recursos en términos de especialización. Se necesita realizar un trabajo conjunto para la implementación de la protección administrativa y así evitar la excesiva judicialización que tiene el sistema proteccional actual.

Por otro lado, hay temas transversales que les preocupan. Paula señala que actualmente hay una ventana de oportunidad para relacionar y potenciar el sistema de garantías con el Servicio en sí mismo. Surge la oportunidad de hacer modificaciones legales. Es un cambio que tiene que ser gradual, pero que debe planificarse desde ya.

Se reitera la preocupación de las nuevas vulneraciones de NNA que se han conocido en la prensa. Plantea que les preocupa cómo puede el Consejo participar para mejorar la calidad del cuidado de los NNA. Especifica que no es solamente respecto al cuidado residencial, sino que también respecto a los programas ambulatorios. Surge la preocupación al Consejo puesto que tienen amplias facultades (acreditación y administración provisional) respecto de los organismos colaboradores, pero no respecto de la administración directa.

Una de las preocupaciones transversales del Consejo es el conocimiento superficial de lo que el Servicio está trabajando. Les parece relevante contar con una planificación, porque sino se pierde el panorama general. Especialmente en lo que se refiere a acreditación y oferta programática. Sería bueno contar con una planificación y seguimiento respecto de la acreditación. El Consejo ha manifestado reparos a los reglamentos permanentemente, principalmente por no profundizar más allá de lo que la ley ya define, pero éstos no han sido considerados.

Respecto de la matriz de acreditación, hay una preocupación de cómo va a poder medir la efectividad del cumplimiento de los estándares de acreditación. Se necesita que la matriz permita la materialización del cambio de paradigma y una respuesta efectiva y de calidad. En este sentido, es importante el trabajo entre la Subsecretaría de la Niñez y el Servicio.



Un segundo tema respecto de la acreditación que preocupa al Consejo es el plazo de la acreditación. Es un plazo que está establecido por ley y requiere ser reforzado por medio de un plan de comunicación y difusión hacia quienes quieran acreditarse. Habría que pensar en un plan de acompañamiento tanto para los organismos que quieren acreditarse como quienes quieran postular por primera vez. El Consejo desconoce este proceso y parece crucial.

Se necesita una mayor profundización respecto de cómo traducir normas en efectividad y bienestar. Esto es un desafío para el Consejo. Cómo traducir los estándares en medidas efectivas. Los instrumentos que existen hoy no nos permiten avanzar en esa línea. Debe conectarse acreditación, supervisión, acompañamiento y mejora continua.

Respecto a la oferta programática, un desafío importante es el fortalecimiento del componente de la innovación. Hay muchos años de trabajo de diseño y ejecución de los programas, pero también es la oportunidad para incorporar las innovaciones, lo que no se observa en lo que han podido conocer hasta ahora. Esto requiere un trabajo hacia la institución y los ejecutores. Como vimos en la sesión con la UC, el cambio cultural debe trabajarse de manera profunda tanto con equipos como directivos hacia la gestión de cambio.

La Subsecretaria se retira de la sesión puesto que tiene otros compromisos. Se acuerda que el Consejo enviará todos los puntos planteados por escrito a la Subsecretaria.

La Subsecretaria hace la invitación para ver cómo se pueden ir teniendo conversaciones desde los roles de cada uno, ya que la Ley de Garantías eleva los estándares y se está en una ventana de oportunidad para instalar al Servicio dentro de la protección integral. Agradece la disposición de los miembros del Consejo de Expertos.

Continúa la presentación Paula Margotta. Señala que una última preocupación respecto a la oferta programática es la falta de oferta para un grupo de NNA que son los de mayor gravedad, de cómo la respuesta del entorno y el Estado les acentúa esa gravedad. Hay que ver cómo esa oferta se puede suplir con el nuevo diseño.

La invitación de la Subsecretaria es muy clara y está muy en línea respecto a lo que los consejeros han conversado. Paula indica que como Consejo de Expertos no se pueden quedar fuera.

Carolina Velasco aprovecha la oportunidad de que está la Directora (S) para señalar que lo que se definió como matriz no da la certeza de que se pueda medir calidad y efectividad. Eso les preocupa a los consejeros dado que la acreditación es uno de los temas principales del Consejo. Paula señala que pareciera que el énfasis está puesto en la forma y no en el fondo. No se quiere acreditar sin tener la certeza de que hay un estándar de calidad mayor.

La Directora Nacional (S) señala que la acreditación ha sido levantada como un proceso crítico, porque se está contra el tiempo y porque aún no hay OCAS que se quieran acreditar. Y esto redundando directamente en la oferta programática. Actualmente hay una falta de oferta crítica respecto a ciertos programas. Por otro lado, en programas ambulatorios, hay una lista de espera.

Indica que se queda con la sensación de que falta una mirada de la gestión integral del Servicio, los procesos críticos por áreas, los desafíos. Hoy no hay un plan de trabajo y la Directora se ha ido juntando con las distintas áreas del Servicio. Falta construir un plan de trabajo y también un plan de contingencia, para abordar los temas más higiénicos. Se recibieron las residencias familiares en total abandono desde hace más de un año. Al implementar el nuevo Servicio, empezar a subsanar aquello ya es contra el tiempo. Con esto abordado, se



puede elaborar un plan de gestión integral. Es difícil implementar y gestionar al mismo tiempo. En el régimen cotidiano hay muchos procesos que son relevantes.

Señala que le interesa incluir dentro de la carta de navegación para los próximos meses, las funciones propias del Consejo. En este sentido, incorporar a la acreditación como un proceso clave.

Paula recalca la necesidad de un plan de trabajo, porque hay mucho que se desconoce del trabajo del Servicio. Es bueno que por lo menos lo que veía el Consejo como nudos críticos efectivamente lo son en el funcionamiento del Servicio.

Por otra parte, expone la necesidad de decidir respecto a la acreditación, porque el Consejo quiere hacer una acreditación seria y responsable. Es una preocupación urgente, porque el Consejo no está dispuesto a acreditar solamente por cumplir el plazo legal.

La Directora señala que se tiene que hacer un estudio legal, que posibilidades hay, respecto a la matriz de estándares.

Juan Paulo agradece a la Directora tomar los puntos planteados. Recalca la importancia de la participación de la Directora en las sesiones. Indica que los temas que le preocupan al Consejo hoy son temas que se han planteado constantemente en las sesiones. Señala que se cuente con el Consejo para replantear el proceso de acreditación. Entre los consejeros se ha planteado la idea de acreditar por un año o por más, dependiendo de la propuesta de acreditación que presenta un organismo colaborador. La idea es que no tengamos que acreditar sin contar con la información necesaria.

Carolina comenta que se agradece la honestidad. Indica lo importante y lo grande que es el trabajo de gestión del cambio. Tiene que haber una planificación para que se produzca ese cambio. Señala que hay dudas sobre si se ha pesado en el cómo respecto a los requisitos de acreditación y la matriz. La matriz nunca se conversó con los consejeros. Entonces los consejeros no pudieron incidir en el cómo, para poder hacer un verdadero cambio en la acreditación. En términos de la oferta programática, no se ve una diferencia entre lo que se presenta y los programas que ya existen.

Carmen se suma a los comentarios señalados. Lo de la acreditación es urgente y hay que ser realistas. Hay que tener una conversación seria sobre qué es lo legalmente viable. Por lo mismo, es clave la planificación del trabajo del Servicio.

Roxana agrega dos cosas que se han conversado. Una es el tema de la gestión del cambio, es importante hacer partícipe a las bases; porque si la gente no cree en este cambio de paradigma, no va a resultar. El segundo tema tiene que ver con la presentación de la sesión pasada, sobre acreditación (Teresa Matus y equipo), que muestra una manera de trabajo que puede aportar al proceso de acreditación y que debería considerarse en los ajustes a la Matriz.

La Directora señala que se está trabajando en un plan más integral de gestión. Ahí habría que situar la responsabilidad del Consejo en esos procesos más críticos. Actualmente, acreditación es el proceso más crítico y se cruza con muchos otros procesos del Servicio. También hay un tema de operatividad, puesto que sin acreditación no habría oferta.

Paula señala que es importante despejar las factibilidades legales sobre el plazo de acreditación y la posibilidad de modificar la matriz. Señala que ve formas de modificar legalmente los instrumentos (Ley, reglamento) y la matriz de manera rápida. Ver qué se puede modificar para que haya un cambio sustantivo.



CERTIFICACIÓN

La suscrita, Secretaria Ejecutiva (S) del Consejo de Expertos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, certifica que la totalidad de los consejeros, Sras. Roxana Espinoza Guzmán, Paula Margotta Meneses, Carmen Lagos Dittborn, María Carolina Velasco Hodgson, y los Sres. Juan Paulo Sánchez Errázuriz y Sebastián González Massardo estuvieron presente en la décimo segunda sesión, de carácter extraordinaria, que se realizó en forma remota, expresando lo manifestado en el acta adjunta.


MARÍA SOFÍA ORTÚZAR ORELLANA

Secretaria Ejecutiva (S)

Consejo de Expertos del Servicio Nacional de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia

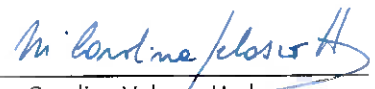
Santiago, marzo 2022



CONFORMIDAD DE LO MANIFESTADO EN EL ACTA

Sesión N°12 Consejo de Expertos – Extraordinaria

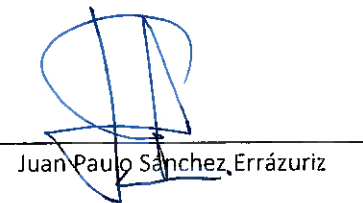
Carmen Lagos Dittborn



Carolina Velasco Hodgson



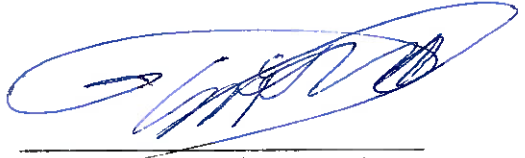
Paula Margotta Meneses



Juan Paulo Sanchez Errázuriz



Roxana Espinoza Guzmán



Sebastián González Massardo



Gabriela Muñoz Navarro