



REF: APRUEBA "PROCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONTINGENCIAS QUE AFECTAN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VIGENTES EN PROYECTOS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA" DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y DISPONE PUBLICACIÓN

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1040

SANTIAGO, 05 SEP 2023

VISTO: Lo dispuesto en la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la ley N°20.032, que regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados; en la ley N°21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; en la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; 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; en las resoluciones exentas N°s. 149, 154, 155 y 307, todas de 2022, de esta Dirección Nacional; en las resoluciones exentas N°s. 7, de 2019 y 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es 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 amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones. Lo anterior, se realizará asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad.

2° Que, dentro de las funciones del Servicio, se encuentra aquella establecida en el artículo 6, letra e), de la ley N°21.302, que señala lo siguiente *"Elaborar la normativa técnica y administrativa respecto de cada programa de protección especializada, la que deberá ajustarse a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; a los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25, y a las estimaciones periódicas de la demanda de oferta programática en cada territorio. Dicha normativa regirá respecto de todos los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados"*.

3° 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.

4° Que, en consecuencia, procede que esta autoridad, en virtud de lo establecido en los artículos 3° y 5° de la ley N°19.880, dicte el presente acto administrativo, a fin de aprobar el documento denominado "Protocolo de actuación frente a contingencias que afectan a niños, niñas y adolescentes vigentes en proyectos de protección especializada".

RESUELVO:

1.- **APRUÉBESE** el documento denominado “Protocolo de actuación frente a contingencias que afectan a niños, niñas y adolescentes vigentes en proyectos de protección especializada”, cuyo texto es el siguiente:

“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONTINGENCIAS QUE AFECTAN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VIGENTES EN PROYECTOS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA

I.- Definiciones

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia entiende y gestiona como contingencias **aquellas situaciones significativas de diversa índole que vulneran o ponen en evidente riesgo los derechos de niñas, niños o adolescentes (en adelante, NNA) vigentes en alguno de los proyectos que conforman la oferta programática**, ya sea a través de la administración directa del Servicio o de los proyectos ejecutados por colaboradores acreditados en el marco de la ley N°20.032.

Estas contingencias pueden ocurrir en alguno de los proyectos ejecutados directamente por el Servicio o por Colaboradores Acreditados, así como en el medio familiar o en otros espacios de la comunidad y producirse de diversas formas, según se indica a continuación:

- Por el accionar de los propios NNA (intento suicida, auto o hetero agresión, conductas infractoras de ley, conductas de alto riesgo con grave afectación de la salud como el consumo abusivo de drogas y otras sustancias).
- Por acciones de pares del mismo proyecto o de otro contexto (agresiones sexuales o físicas, situaciones de violencia física con lesiones).
- Por acción u omisión de personas adultas a cargo del cuidado alternativo residencial o en familias de acogida (maltrato grave, negligencia grave, exposición del/la NNA a riesgos, riñas callejeras u otras), con grave afectación al bienestar integral del/la NNA.
- Por agresiones graves de familiares y/o adultos significativos, a los y las NNA.
- Por situaciones imprevistas que afectan la integridad física y psicológica de NNA. (accidentes, catástrofes naturales).
- Por terceros que cometen o amenazan con delitos violentos en contra de NNA (secuestros, trata de personas, delitos sexuales, explotación sexual comercial infantil de niñez y adolescencia).
- Por riesgo vital a causa de situaciones de salud (cuadros virales de gravedad u otros)

Todas estas situaciones tienen en común que su impacto y consecuencias afectan los derechos de los NNA y su integridad física y/o emocional, al ponerles en grave riesgo, o provocarles lesiones u otras graves vulneraciones, o generarles riesgo vital o fallecimiento.

Por lo anterior, las contingencias pueden tener connotación pública y/o constituir delitos en contra de NNA, y por esto se deben activar todas aquellas normativas e instructivos pertinentes que aplican en el Servicio, tales como las referidas a denuncias por hechos eventualmente constitutivos de delito, como explotación sexual comercial infantil o adolescente. Estas son las Resoluciones Exentas N°154 y N° 155 según se trata de proyecto de administración directa o a cargo de un organismo colaborador, respectivamente; ambas de 2022, modificadas por la Resolución Exenta N°307 de 2022, todas de esta Dirección Nacional. Asimismo, frente a acciones desarrolladas por un fallecimiento (Resolución Exenta N° 149, de 2022, de esta Dirección Nacional), u otras.

En todos los casos, las contingencias requieren gestiones inmediatas del equipo del proyecto y/o apoyo de externos (SAMU, Carabineros, otros), como también de la respectiva Dirección Regional y, de ser necesario, de la Dirección Nacional.

II.- Objeto del presente protocolo

El presente documento establece los procedimientos que **las direcciones regionales, en coordinación con las contrapartes en el nivel nacional** (Gabinete, Departamento de Gestión Territorial de la División de Servicios y Prestaciones; así como con la Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos, cuando corresponda), deben desarrollar frente a contingencias que se produzcan en los proyectos de atención directa por parte del Servicio o a través de sus colaboradores acreditados en el marco de la ley N°20.032 o fuera de éstos y que vulneren o pongan en alto riesgo los derechos de los NNA.

III.- Procedimientos

Quien desempeña el cargo de director(a) de un proyecto correspondiente a una línea de acción programática del Servicio, ya sea de administración directa o ejecutado por un colaborador acreditado, como también el respectivo equipo y todas las unidades relacionadas de las direcciones regionales y del nivel central, deben tener pleno conocimiento de las acciones a seguir frente a una contingencia que afecte a NNA vigentes en la red de protección.

Estas acciones son las que se especifican a continuación:

1.1. Al momento de tomar conocimiento de la situación de contingencia, desde la dirección del proyecto respectivo, se informa al/la Supervisor(a) Técnico de la Dirección Regional, quien comparte la información a su jefatura directa y ésta al/la Director(a) Regional, quien instruye a la Unidad Técnica o profesional en específico que determine, la elaboración en el menor tiempo posible del primer reporte de contingencia, a través del chat de whatsapp disponible específicamente para ese fin.

En el caso que la contingencia se produzca o se tome conocimiento en un proyecto de administración directa, el/la director(a) de éste avisa simultáneamente al Coordinador(a) del equipo a cargo del proceso de implementación de la oferta regional, administrada directamente por el Servicio o al profesional que cumple esta función en la Dirección Regional.

1.2. El/la profesional designado(a) para estos efectos por el/la Directora(a) Regional elabora de manera inmediata un Reporte de Contingencia que incorpora en el chat antes mencionado y remite, conjuntamente, mediante correo electrónico, al/la Director(a) Regional, a su jefatura y la contraparte en el Departamento de Gestión Territorial de la Dirección Nacional.

1.3. Este Reporte de Contingencia, como primera información formal de la situación, es conciso, preciso e incluye la totalidad de los antecedentes con los que se cuenta en ese momento, lo que será utilizado para establecer las acciones de respuesta y activar a las unidades a cargo de éstas, así como para informar simultáneamente a la Directora Nacional. Para esos efectos, el reporte incluye al menos la siguiente información:

- a) Región y comuna donde ocurren los hechos.
- b) Nombre del proyecto y organismo a cargo (OCA o AD)
- c) Siglas del nombre, edad y RUN de NNA involucrados(as)
- d) Breve descripción de la trayectoria del/la NNA en la red proteccional (información de SIS).
- e) Descripción breve del incidente.
- f) Activación conjunta del procedimiento establecido por Res. Ex. N°154 (AD) y N°155 (OCA) u otro, según corresponda.
- g) Activación de otros instructivos institucionales, si corresponde.
- h) Acciones realizadas por la Dirección Regional.

1.4. Durante las próximas 24 horas, la Dirección Regional complementa la información, elabora y envía a todas las partes relacionadas una **Minuta de Contingencia**, cuyo formato se anexa al presente protocolo. En ese documento se amplía o profundiza la información, incorporando mayores antecedentes recopilados sobre el NNA y las acciones realizadas o que se requiere concretar, especificando los apoyos y gestiones desde el nivel central o de instancias externas que puedan requerirse.

1.5. **En caso de situaciones que trasciendan o puedan trascender rápidamente a los medios de comunicación (incluidos fallecimientos), posteriormente a informar en el whatsapp de contingencia nacional, el Gabinete de la Directora Nacional y la Jefatura de Comunicaciones definirán el plazo en que la minuta debe ser enviada con todos los antecedentes de los que se disponga y las acciones a seguir.**

1.6. La minuta es enviada a través del chat de whatsapp regional para informar las contingencias y/o a través de correo a jefaturas del nivel central. Es fundamental que desde el nivel regional se avise si la información fue remitida de esta última forma, a fin de que pueda ser reportada de manera oportuna y completa a la directora nacional.

1.7. La minuta de contingencia es actualizada diariamente con nuevos antecedentes de los que se disponga e incorporando una breve descripción de las acciones que se van desarrollando. Lo anterior, hasta que el Servicio evalúa que se han realizado todas las acciones que la situación amerita para garantizar la protección y ejercicio de derechos de los NNA afectados.

1.8. En la Dirección Nacional, compete al Depto. de Gestión Territorial monitorear, articular con las unidades del nivel central que corresponda y apoyar las gestiones para la superación de la contingencia y estabilización del proyecto, junto a las contrapartes asignadas, según se trate de la red colaboradora o de una administración directa.

1.9. Para ello, la o el Analista a cargo en dicho Departamento, de la Unidad de Implementación de la Oferta de Organismos Colaboradores Acreditados o de la Unidad de Implementación de Administraciones Directas, según corresponda, registra el hecho y acciones en una planilla de uso interno para realizar el seguimiento de la situación y del proceso respectivo.

1.10. Una vez que el seguimiento coordinado del proceso por parte del nivel regional con el nacional, verifica y concuerda que se han realizado las acciones pertinentes y éstas han tenido resultados efectivos en favor de la protección de derechos de los NNA afectados, ambas instancias reportan el cierre de la situación de contingencia, lo que requiere visación de sus respectivas jefaturas.

1.11. Con todo lo descrito anteriormente, se realizan los reportes a la Directora Nacional, Subsecretaría de la Niñez y a Presidencia, si así es requerido. Ello desde la División de Servicios y Prestaciones en coordinación con Gabinete de la Dirección Nacional.

1.12. Es importante considerar que la minuta y reportes mencionados anteriormente son de uso interno y que en ningún caso deben ser utilizados como información para difusión externa. Dado esto, se debe consignar en la minuta que la información reportada no puede ser divulgada, ya que contiene datos sensibles y personales de los y las NNA afectados.

En el caso de que las contingencias reportadas tengan repercusión mediática, la Unidad de Comunicaciones del nivel central coordinará las acciones y mensajes con su contraparte regional, considerando todos los antecedentes técnicos reportados por las áreas incumbentes. Es decir, aquellas que realizaron los reportes en la respectiva Dirección Regional, en coordinación con el Departamento de Gestión Territorial de la División de Servicios y Prestaciones, y Gabinete, en el nivel nacional.

IV.- Anexo

ANEXO: FORMATO DE MINUTA DE CONTINGENCIA

Región	
Institución	
Proyecto	
Comuna ejecución	
Convenio	

Antecedentes
Fecha:
Descripción breve, precisa de los hechos.

Acciones realizadas por el Servicio. (Información cronológica reportada desde lo más reciente)

Fecha: día-mes-año

Breve descripción de lo realizado, especificando las acciones precisas y responsables.

Fecha: día-mes-año

Breve descripción de lo realizado, especificando las acciones precisas y responsables.

Fecha: día-mes-año

Breve descripción de lo realizado, especificando las acciones precisas y responsables...

Fecha: día-mes-año

Breve descripción de lo realizado, especificando las acciones precisas y responsables.

2.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución que aprueba el documento denominado “**Protocolo de actuación frente a contingencias que afectan a niños, niñas y adolescentes vigentes en proyectos de protección especializada**”, en la página web del Servicio.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



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

EP/D/MLGL/NGO/MMG/CCG
DISTRIBUCIÓN:

- Dirección Nacional
- Jefes/as de División, Departamentos y Unidades
- Fiscalía
- Oficina de Partes