

**Acta**  
**Sesión N°6 Consejo de Expertos – de carácter Ordinaria**  
**Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez**

05 de Enero 2022

**A) Datos de contexto**

Lugar presencial	No aplica		
Medio telemático	Zoom		
Link telemático	<a href="https://zoom.us/j/95735779896?pwd=WkhObzUzVld5bIN5TIVIS2FMNkExQT09">https://zoom.us/j/95735779896?pwd=WkhObzUzVld5bIN5TIVIS2FMNkExQT09</a>		
Día	Miércoles 05 de Enero del 2022		
Hora inicio	13:00	Hora término	16:50

**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
María José Castro		
Anita Díaz		X

Nombre Invitados(as) participantes	Cargo - Institución	Modalidad de participación	
		Presencial	Telemática
Gabriela Muñoz	Jefa División Servicios y Prestaciones – Mejor Niñez		X
Magdalena Álvarez	Jefa División Estudios y Asistencia técnica – Mejor Niñez		X
Camila Salas	Jefa División Supervisión, Evaluación y Gestión – Mejor Niñez		X
Juan Manuel López	Jefe División Gestión y Desarrollo de Personas – Mejor Niñez		X
Eliezer Nahuelñir	Jefe División Administración y Finanzas – Mejor Niñez		X
Joséfina Botteselle	Jefa Departamento de acreditación – Mejor Niñez		X

**C) Temas tratados**

- i. Equipo de Gestión Servicio Mejor Niñez
- ii. Acreditación: normativa y procedimientos
- iii. Organización del trabajo del Consejo en torno a Acreditación



#### D) Reseña de temas tratados, solicitudes y acuerdos por tema

##### i. Tema N°1: Equipo de Gestión Servicio Mejor Niñez

Luego de la presentación de la tabla de la Sesión, la Secretaria Ejecutiva da paso a la presentación de los Jefes de División del Servicio.

Parte la presentación Eliezer Nahuelñir, jefe de la División de Administración y Finanzas, quien comenta que la principal misión de su División es la administración de recursos financieros, administrativos y de infraestructura. Eliezer comenta que esta División también presta el soporte a nivel central y regional para la administración y operación de las residencias.

Sigue Juan Manuel López, jefe de la División de Gestión y Desarrollo de Personas, quien indica estar trabajando en este momento principalmente en los procesos de dotación de 800 diferentes cargos para el Servicio. Comenta que como División tienen el desafío específico además de conformar el área de Bienestar. Agrega como gestión de su División, la relación con los funcionarios y gremios.

Sigue la presentación Camila Salas, jefa de División de Supervisión, Evaluación y Gestión, comentando que esta División tiene a cargo el "control de calidad" del Servicio, dado que aquí se encuentran los procesos de acreditación, de supervisión técnica y financiero administrativa y procesos de fiscalización. Agrega que busca crear sinergias para velar por la buena ejecución de las prestaciones.

Continúa Magdalena Álvarez, jefa de la División de Estudios y asistencia técnica, quien señala que su División tiene como misión levantar procesos en áreas de estudios propios como en el patrocinio con otros actores y levantar evidencia técnica, y por otra parte comenta sobre el proyecto de creación del sistema de información relacionado con innovación, modernización e interoperabilidad para seguir la trayectoria de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Señala que se está trabajando en un modelo de gestión de la información y en el plan de estudios. Por otra parte, agrega que, desde la asistencia y transferencia técnica, busca generar procesos de transferencia de conocimiento, acompañamiento permanente que permita elevar la calidad de las intervenciones. Explicita que en este sentido se está trabajando en los planes de trabajo para el 2022. Finalmente comparte el levantamiento de necesidades que se está haciendo a nivel regional en relación con las necesidades de formación.

Finalmente, Gabriela Muñoz, jefa de la División de Servicios y Prestaciones, junto con comentar la orgánica de su División, comenta los principales desafíos que tienen, señalando el proceso de diseño de programas de la nueva oferta, así como la implementación de la oferta programática que debe estar muy coordinada con otras áreas como Supervisión, al mirar cómo se implementan los programas en base a los estándares. Agrega que tienen el desafío de generar una gestión de cambio para articular el trabajo de adopción con el trabajo transversal de protección. Finalmente comenta dos desafíos de la División, por una parte, la planificación de la oferta programática para proyectar la licitación de la oferta no en función de lo que ya existe en los territorios, sino que a partir de lo que se levante y diagnostique de la demanda. Y, por otra parte, comenta tener el desafío de levantar el trabajo de la Unidad de participación a partir de un diagnóstico sobre experiencias de participación e instalando mecanismos como la App que está a punto de lanzarse para levantar reclamaciones, sugerencias y agradecimientos respecto del servicio que se brinda.



Finalmente, María Jesús Castro, encargada de la Unidad Intersectorial, comenta que está a cargo de la coordinación del trabajo con los diferentes organismos públicos que tienen algo que decir en materia de protección. Comenta que la organización del trabajo se ha desarrollado a partir de encargadas que se han ido especializando en la materia que compete a los diferentes ministerios, como salud, educación y migrantes. Asimismo, comenta que se han organizado por macrozonas para dar apoyo a la coordinación intersectorial de las regiones, haciendo seguimiento a las comisiones coordinadoras regionales y nacionales, y a los seguimientos de acuerdos que ahí se establecen.

Luego, los consejeros se presentan y dan a conocer sus puntos relevantes. Comienza el consejero Juan Paulo Sánchez, comentando que donde más le gustaría aportar es desde cómo trabaja el área de administración y finanzas y otra cosa que considera fundamental el área de gestión y desarrollo de personas, entendiéndolo como esto impacta no solo en las personas que trabajan en el Servicio, sino que también aquellas que trabajan directo con los niños en las residencias. La siguiente consejera en presentarse es Carolina Velasco, quien manifiesta alto interés en llevar a cabo un trabajo articulado con el Servicio. Luego la consejera Paula comenta que sus intereses y expectativas van orientados hacia el cambio de cultura y que esto se concrete a través de un trabajo colaborativo con el Servicio, más que operar como un órgano aparte. Agrega además que, sus principales áreas de interés son las de estudios, sistemas agregados de información, temas intersectoriales, acreditación y estándares. Junto a esto, comenta interés por conocer cómo se va desarrollando el trabajo conjunto entre las Divisiones, poniéndose a disposición del Servicio para lo que consideren necesario. La consejera Roxana comenta las expectativas para poder llegar a responder con la urgencia que se requiere para los niños que se encuentran en el sistema de protección. Manifiesta interés en el trabajo intersectorial, indicando que observa muchos espacios desde donde se podría avanzar. La consejera Carmen Lagos al comentar su experiencia y trayectoria, comenta su disposición para construir y aportar, y desde el trabajo intersectorial ayudar a los de salud a entender la lógica de protección y a los de protección a entender la lógica de salud. Agrega que ahora se sabe mucho más de lo que se sabía antes de "trauma", por lo que se pone a disposición en torno a este tema para apoyar el conocimiento de quienes están "en primera línea". Finalmente, Sebastián González, se presenta como representante del Ministerio de Hacienda para las sesiones del Consejo, comentando que ha trabajado en varias oportunidades en temas de salud y niñez, agregando que el área que más le interesa es el diseño de políticas sociales.

Para el cierre de esta parte de la Sesión, la Secretaría ejecutiva sintetiza explicitando los miembros constantes que tiene las sesiones del Consejo, y las materias tratadas hasta la fecha.

Solicitudes de los Consejeros ante este tema:

1. No se presentan

Acuerdos emanados de este tema:

2. No se presentan

ii. Tema N°2: Acreditación; normativa y procedimientos

La Secretaría Ejecutiva comienza esta parte de la Sesión presentando a Josefina Botteselle, jefa del Departamento de acreditación, quien, junto a Camila Salas, jefa de la División de supervisión,

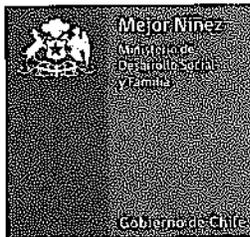


Evaluación y Gestión presentarán el tema con apoyo del Power Point correspondiente a la Sesión, digitalizado y disponibilizado en la carpeta de materiales de la Sesión.

La consejera Carolina se refiere sobre las bases para la creación del sistema de acreditación, recomendando revisar el trabajo de un grupo de diferentes universidades que han hecho estudios sobre variables y criterios necesarios para incorporar a la acreditación, a partir de un seguimiento a residencias familiares. Ante esto la consejera señala que le gustaría saber si la base se relaciona con las bases que tuvo el sistema de acreditación en educación o si se ha observado otras realidades de experiencias internacionales. Camila responde que el Manual y Reglamento de Acreditación se basa en la Ley 21.302, agregando que el Servicio cuenta con la Unidad de Gestión de Colaboradores, que en su misión tiene la comunicación constante y acompañamiento a los colaboradores desde la gestión, y para ellos sería muy relevante contar con los antecedentes que señala Carolina para conformar la labor de esta Unidad. Carolina agrega que Teresa Matus de la Universidad de Chile es la investigadora principal de este trabajo, y que, a través de otras académicas del equipo, sabe de posibilidades de asistir al Consejo para compartir hallazgos. Camila agradece la oportunidad, señalando que en el caso no poder ser factible considerar estos antecedentes para el proceso de acreditación, si puede resultar ser un insumo muy valioso para la Unidad de Gestión de colaboradores.

Por otra parte, la consejera Carolina pregunta si seguirán existiendo los organismos coadyuvantes, a lo cual Camila responde que el término "coadyuvante" deja de existir el 1 de octubre del 2022 puesto que, si quisieran continuar en el trabajo de protección con niños en Chile, deben estar acreditados a esa fecha. Camila indica que como coadyuvantes no pueden seguir recibiendo derivaciones, y esto se controla dado que son los Directores regionales quienes asignan el cupo de los niños a los proyectos. Camila aclara que esto antes lo hacía el tribunal, pero ahora con la Ley 21.302 lo hace el Director Regional, y quien no tenga un convenio firmado, no podrá recibir derivaciones de niños. Se aclara además que, en este período de transición, los coadyuvantes están recibiendo supervisiones técnicas, pero ante detección de incumplimiento lo único que puede hacer el Servicio es informar al tribunal dado que no hay ningún convenio con ellos, pero esto termina el 1 de octubre de este año (2022). Camila explica que ante la nueva ley, estos organismos si quisieran seguir trabajando en el sistema de protección, pueden hacerlo, toda vez que se acrediten, concursen en licitaciones y se adjudiquen proyectos para ejecutar programas, agregando que, luego de eso, como organismos podrían renunciar a la recepción de fondos públicos si así quisieran, quedando sujetos solo a la supervisión técnica y a las fiscalizaciones, y quedando exentos de la supervisión administrativa financiera, puesto que no habrían fondos que rendir o a los cuales hacer seguimiento.

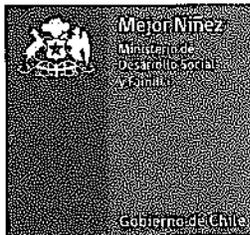
El consejero Juan Paulo presenta algunas dudas sobre el proceso. Primero señala ¿cada cuánto se espera que se acrediten los Organismos Colaboradores? y si se acreditan, pregunta si ¿pueden quedar acreditados por distintos períodos como las universidades? Ante esta pregunta Camila responde que se acreditan para siempre, pero pueden perder la acreditación, por ejemplo, al incumplir convenios o debido a infracciones que se determinen después de un proceso de fiscalización, siendo potestad del Director Regional y Director Nacional revocar la acreditación, pero de no ocurrir nada, la acreditación es para siempre. Josefina agrega que una vez que el Servicio acredita, los Organismos tienen un plazo de tres años para adjudicar un proyecto para mantener la acreditación, explicando que, si no adjudican un proyecto en este período, la pierden (la acreditación). El consejero pregunta si hay algún sistema de fiscalización o acompañamiento para identificar si alguien no está cumpliendo con los estándares con los



que se acreditó. Camila responde que efectivamente ese trabajo corresponde a la Unidad de Gestión de colaboradores que, si bien la Ley no define exactamente la manera de hacer el control, es desde donde el Servicio y la División observa el rol de monitoreo y acompañamiento para la mantención de los estándares esperados en la gestión institucional, puesto que si existen varias causales por las cuales perder la acreditación.

El mismo consejero pregunta ¿cómo se miden las bases definidas, por ejemplo, que “demuestran con altos estándares de gestión institucional y financiera”, o “contar con profesionales y técnicos idóneos”? Ante esto, Josefina señala que la Ley en algunos casos es más explícita y detallada que en otros, explicando que por ejemplo en relación con los profesionales, la Ley señala que los títulos deben ser entregados al Servicio para corroborar esta información, lo mismo cuando hay un cambio de personal. Josefina agrega que, por otra parte, en cuanto a la gestión financiera, la revisión se basa en los estándares de acreditación que señala el Reglamento, donde uno de ellos es contar con una capacidad administrativa suficiente y gestión adecuada de recursos financieros, explicitando que en el mismo reglamento se hace una bajada de indicadores que hacen demostrar eso. Josefina agrega que actualmente se está trabajando con el Ministerio de Desarrollo Social una matriz de cumplimiento de los estándares, para verificar su cumplimiento. Con esto, Josefina explica, que el proceso de acreditación es una foto inicial, y contribuirá a un equilibrio entre lo que se puede pedir a un Organismo Colaborador nuevo y antiguo y no ser discriminatorio. Ejemplifica con requisitos que se van a verificar a través de declaraciones juradas de compromisos a cumplir una vez se adjudiquen un proyecto y comiencen a ejecutar un programa.

Finalmente, el consejero pregunta sobre la cantidad de Organismos a acreditar, cuánto tiempo tendrán los miembros para revisar los antecedentes de cada solicitud y cuánta información recibirán ante cada propuesta de acreditación. Josefina responde a esto que la Ley establece que el plazo que tiene el Consejo para dirimir si procede o no la acreditación, es la Sesión ordinaria siguiente o subsiguiente a la fecha de propuesta de acreditación de parte del Servicio. En relación con el volumen, Josefina comenta que es incierto, pero las cifras expuestas al final de la presentación podrían estar dando cuenta del volumen de Organismos que se quieren acreditar. Josefina agrega que, dentro de los requisitos, se reconoce uno que demanda bastante tiempo en términos de gestión, que es el relacionado a aquél que dentro de los objetos en el estatuto explicita que se dedican a protección especializada, señalando que esto generaría que de aquí a 3 meses sean muy pocos los que estén preparados para ingresar sus solicitudes de acreditación y se podría visualizar un “atochamiento” entre julio y septiembre. Josefina señala que se está revisando este punto con Jurídica. El consejero Juan Paulo propone, a la luz del universo, revisar el calendario de las sesiones, dejando más sesiones para el mes de Septiembre por la dedicación de tiempo y profundidad que cada uno de los Organismos Colaboradores requiere. Ante esta moción, Anita comenta que efectivamente se puede ajustar el calendario revisado la Sesión anterior, donde había una propuesta inicial de fechas de sesiones por carga temática visualizada en el año, y donde estaban quedando efectivamente con una mayor concentración los meses entre mayo y septiembre, pero que con los antecedentes que entrega Josefina, es posible volver a revisar las fechas. Asimismo, el consejero Juan Paulo sugiere tener un ejercicio de acreditación para entender bien y claramente qué se espera del Consejo en las sesiones destinadas a acreditación, a lo cual Camila señala estar de acuerdo y tomar esta instancia desde su División. A este mismo punto, la consejera Paula Margotta agrega que, a modo de ejemplo de ejercicio, la División podría compartir la revisión de forma y fondo que aprobaría y no aprobaría un Organismo Colaborador, de manera innominada, para conocer



cómo se aplican los criterios. Anita señala que el Consejo, además de los antecedentes de cada Organismo que recibirá a través de una carpeta digital, recibirán tres documentos preparados por el Departamento de acreditación, donde se observe el cumplimiento en fondo y forma que deriva en la propuesta de acreditación:

La consejera Carmen señala tener varias preguntas. Primero señala ver el proceso algo rígido, al estar acreditado o no acreditado, sin tener matices para la entrega de sugerencias para completar los antecedentes para la acreditación. Camila responde que esta "fase intermedia" no existe desde lo jurídico y si un organismo no cumple por algún ítem, se señala en el informe de rechazo para que el Organismo en una próxima presentación se presente con todos los requisitos que le permita conseguir la acreditación. Camila agrega que lo que sí es posible de parte del Servicio es tener variadas instancias de socialización y explicación para aclarar cuáles son los medios de verificación y evitar que ocurran errores, como por ejemplo relacionada con la entrega errada de documentos, difundiendo los matices que se considerarán. Ante esto, la consejera Carmen pregunta, dado que no existe el "nivel intermedio" y sabiendo que existen Organismos Colaboradores que tienen una importante magnitud de proyectos administrados, ¿el Servicio cuenta con un "Plan B"? Ante esto Camila responde que se entiende y comparte absolutamente la inquietud, pero que por el momento se está trabajando fuertemente por el "Plan A".

Por otra parte, la consejera Carmen señala percibir que no todos los requerimientos están en el mismo nivel, como por ejemplo el hecho de que sus trabajadores (de la OCA) estén o no en el registro de agresores junto a aspectos administrativos o logísticos. Ante esto Camila señala la importancia de hacer una distinción entre los Organismos Colaboradores y Proyectos, atendiendo a que los requisitos para el Organismo Colaborador serán de carácter institucional, con el fin de que el Servicio se pueda asegurar de que dicha institución va a poder sustentar proyectos dedicados a la protección especializada. En este sentido, Camila ejemplifica con la solicitud de estados financieros idóneos para asegurar que esa institución será capaz de administrar los recursos que se le van a transferir, indicando que aspectos más técnicos a nivel de supervisión de proyecto entra en otro ámbito, no en el ámbito de acreditación. Además, la consejera Carmen pregunta, luego de recibir el informe de propuesta de acreditación, ¿mediante qué instancias el Consejo puede plantear nueva información o cómo se espera que el Consejo tenga acceso a esa nueva información? poniendo como ejemplo si se puede visitar o citar a un Organismo. Ante esto, Josefina alude a la Ley la cual señala "por cualquier medio", entendiendo esto "el rumor de pasillo", "información que se obtuvo sin querer en alguna conversación", entre otras, indicando que se aceptará información proveniente desde cualquier medio o fuente. Anita agrega que en el momento en que el Consejo abre los antecedentes de un Organismo, que ya viene propuesto por el Servicio para ser acreditado, y un miembro del Consejo indica tener información o antecedentes sobre un hecho sobreviniente del desempeño de esta institución, el Consejo de manera mancomunada debe llegar a acuerdo si el antecedente expuesto se constituye como un antecedente para rechazar la propuesta de acreditación.

El miembro del Consejo, Sebastián González, pregunta si ¿la comisión Intersectorial tiene alguna labor en el proceso de acreditación? Camila responde que no, ninguna incidencia. Sebastián también pregunta, dado que la normativa indica que el Consejo puede rechazar en caso de que no se cumplan los estándares, ¿esos estándares ya vienen revisados por el Servicio? Ante esto Camila responde que los estándares como vienen dados aun no cuentan con la matriz de verificación y que el Servicio está apoyando el proceso de elaboración de dicha matriz, con la

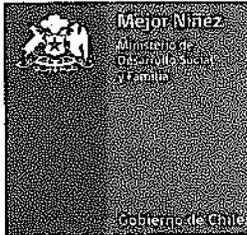


cual se resguardará que el Organismo Colaborador cumpla con los estándares de, pero teniendo claridad que esto no es suficiente, por lo tanto, en la medida que los estándares calzan con los requisitos de acreditación, el Servicio está robusteciendo esos requisitos de acreditación para que incorpore esos medios de verificación que coincide con el estándar.

La consejera Roxana pregunta cuál es la Ley que debe revisar para conocer en detalle el proceso de acreditación. Ante esto Camila responde que la Ley es la 21.301 y 20.032, así como el Reglamento de Estándares y Reglamento de Acreditación, señalando que lo único que está pendiente es la publicación del Reglamento de Acreditación y la matriz donde se bajen verificadores concretos sobre lo que se espera para cada uno de los Estándares contenido en el Reglamento de Estándares. La misma consejera pregunta por qué es necesario revisar la acreditación de todos los Organismos Colaboradores de nuevo. Camila responde que todos deben volver a acreditarse porque así lo señala la Ley, el registro con el que se cuenta hasta ahora es solo un tipo de certificación, y la Ley señala que la acreditación que será válida será la que realice este Servicio. Finalmente, la consejera, aludiendo al caso de educación en que se tuvo un cambio legal respecto del fin al lucro entre otros aspectos, preguntan ¿por qué una persona natural podría "querer ser" un Organismo Colaborador? ¿cuál es el perfil que se busca y cuáles son los requisitos en esta línea? Ante este punto Camila señala que la línea de acción de Diagnóstico clínico especializado, seguimiento y pericia es la única línea que puede ser ejecutada por personas naturales y no es necesario que exista un respaldo institucional mayor.

La consejera Carmen pregunta ¿cuáles son las instituciones públicas que también pueden ser colaboradores? Camila señala Gendarmería, por ejemplo, así como Municipalidades. Por otra parte, la consejera pregunta sobre el instrumento propio de supervisión y asesoría, si ¿está pensado en quién lo haga y cómo se hace? Camila señala que el espacio donde operacionalizar este requisito es la matriz mencionada. La consejera agrega que gran parte de los Organismos Colaboradores son Fundaciones que, a su vez son parte de la Comunidad de Organizaciones Solidarias, la cual pide a las instituciones que son parte de la comunidad que hagan su FECU Social (Ficha Estadística Codificada Uniforme), lo cual la comunidad valida planteando si ¿pudiese ser esto, algo que les haga cumplir este estándar? Camila señala que es un muy buen punto, que será una alternativa a analizar. La consejera alude a otro estándar, relativo a la promoción de la seguridad y bienestar ocupacional, preguntando ¿a quién se refiere este punto? Camila responde que refiere a las mutualidades.

La consejera Paula pregunta sobre los hechos sobrevinientes, si estos tienen que ver no solo con la información con la que cuente el Consejo sino también que conozca el Servicio, aludiendo por ejemplo a un episodio mediático. Camila indica que un antecedente de estas características (mediático) ya sería un argumento para que el Consejo rechace. La consejera Paula pregunta más específicamente respecto del deber de confidencialidad de los miembros del Consejo, planteando que el "rumor" por ejemplo, podría derivar en situaciones injustas, por lo que su inquietud va más en la línea de cómo hacer más objetivo este proceso (plantear información sobre hechos sobrevinientes). Ante esto Josefina señala que el Servicio al momento de revisar los antecedentes de cada Organismo, tiene presente una serie de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones que analizar, por lo que, si pareciera estar todo en orden, el Servicio propondrá su acreditación al Consejo. Sin embargo, explica que, si en el intertanto de dicha propuesta y la Sesión en que el Consejo vaya a dirimir respecto de su acreditación se da a conocer algún suceso sobre lo cual el Servicio tenga conocimiento, el Servicio va a dar aviso al Consejo, es decir, el Consejo también puede obtener información a través del Servicio. Josefina



explica que en el caso la situación altere los antecedentes previstos para la propuesta de la acreditación, pero sea una situación subsanable, se rechazó la acreditación, pero el Organismo tiene la opción de volver a solicitar su acreditación, contrario en el caso que la situación implique una investigación, en que no puede volver a hacerlo hasta que ese proceso investigativo culmine. La misma consejera pregunta sobre los plazos de la matriz de estándares y Reglamento de Acreditación. Josefina responde que para la matriz el Ministerio de Desarrollo Social y Familia tiene 60 días desde la fecha de publicación del Reglamento, que fue el 24 de diciembre, y que, en relación con el Reglamento de Acreditación, no se tienen certezas dado que está en Contraloría. La consejera Paula señala inquietud respecto de los plazos de estos últimos dos instrumentos, dado que en la medida no sean documentos oficiales no se pueden difundir, y que ello afectaría la capacidad de los organismos que quieran acreditarse de tener claridad sobre qué es lo que se evalúa (en términos concretos, a través de dichos indicadores).

En este mismo contexto, la consejera Paula pregunta si se tiene pensado un período de capacitación intensiva para que los Organismos Colaboradores sepan a qué se refiere cada requisito. Camila responde que efectivamente se está pensando en socializar procesos muy claramente para generar fluidez, facilitación y evitar atochamientos e interpretaciones. La consejera Paula sugiere mirar la forma en que la Superintendencia de Educación hace las bajadas de exigencias, como por ejemplo a través de infografías, que hace una traducción más fácil para quien lo deba cumplir. Camila señala estar de acuerdo, y agradece la sugerencia. Finalmente, la consejera Paula pregunta respecto del estándar relativo al bienestar ocupacional, si ¿se ha pensado en revisar si existen demandas sindicales, por ejemplo?, aludiendo también al clima, preguntando específicamente si ¿se va a considerar por ejemplo todos aquellos aspectos relativos a las denuncias, reclamaciones o activaciones que hacen los propios usuarios? Camila responde que estructuralmente esto corresponde al trabajo que se está haciendo en la matriz, tomando el punto para integrarlo al mirar el estándar aludido. Paula señala que más allá del clima, quisiera poner énfasis en cómo se va a considerar las reclamaciones realizadas por los niños, niñas y adolescentes. Camila señala que este punto se aborda desde el requerimiento del modelo de prevención del delito, en que se solicita al Organismo Colaborador establecer líneas de acción para que todo lo contenido en informes de tribunales, supervisiones, etc. sea proyectado para evitar que dichos sucesos vuelvan a ocurrir. La consejera Paula señala que ante esto le inquieta que la prevención del delito no siempre va a llegar a la prevención de la vulneración de derechos, por lo que pone énfasis en considerarlo. La consejera Carmen complementa que cuando efectivamente hay mala salud ocupacional en este campo, los trabajadores están más estresados, indicando que hay mayor riesgo de vulneración de derechos, de golpes, de gritos, etc. La consejera señala que quizás para el momento de acreditación estaría bien pedir la asociación a la mutual, pero que desde el trabajo que haga el equipo de Gestión de Colaboradores se podría hacer un trabajo específico con los trabajadores de las residencias, así como se hace un trabajo específico con las mineras, dado que el trabajo en este rubro podría considerarse como un trabajo de “alto riesgo emocional”.

Finalmente, la consejera Paula pregunta si la forma en que se revisarán las propuestas es por orden de llegada o si hay un track diferenciado para instituciones y personas naturales. Camila responde que indistintamente para personas naturales y personalidades jurídicas se cuenta con el mismo plazo, por lo que se tiene pensado solo por orden de llegada.

La consejera Paula solicita que una vez sea tomado de razón el Reglamento de Acreditación se les avise, así como también cuando la matriz esté lista, puesto que esta terminará siendo en la



práctica la forma de operacionalización del sistema de acreditación por lo que cree resulta indispensable su definición y socialización. Solicita también dar aviso si hay espacio para apoyar en algo. Anita comenta que efectivamente, en cuanto esté el documento oficial publicado se les informará, pero que, sin perjuicio de esto, la versión del documento que se encuentra en One Drive, podría servir para revisión desde ya, puesto que a la luz de las iteraciones ya realizadas con Contraloría no se proyectan cambios estructurales o de fondo. Asimismo, Anita agrega que se les compartirá la matriz en una versión un poco más avanzada, dado que será un instrumento fundamental para el trabajo que desarrollarán.

La consejera Carolina pregunta si el sistema de acreditación tiene pensado evolucionar más allá de lo jurídico a algo un poco más complejo. Camila responde que la acreditación no tendría mucho espacio para evolucionar, dado el principio de discriminación, toda vez que, si hoy se tiene un criterio para acreditar y en un tiempo estos criterios cambian, habría conflictos importantes. En este sentido, Camila señala que el espacio para evolucionar sería a través de la Unidad de Gestión de Colaboradores que, irá monitoreando y acompañando el comportamiento institucional, distinguiendo el trabajo que se haría a nivel de Proyecto, donde estaría todo el espacio técnico. Carolina comenta otros procesos de acreditación más acuciosos, como los de educación superior, donde el “desde” es tener la solvencia y otros aspectos institucionales administrativos, pero después vienen espacios más cualitativos que se levantan a través de entrevistas por ejemplo y que dicen mucho respecto de la calidad. La consejera plantea este punto desde una perspectiva de estándares que eleven la calidad. Camila señala compartir el punto de vista, pero indicando que como Servicio el campo de acción es lo normativo desde la Ley y el Reglamento. La consejera Paula señala que la ventana de oportunidad que observa desde la Ley es el Reglamento, sin embargo, los estándares ya publicados en el Reglamento quedaron bastante literales respecto de lo que señala la Ley, y por tanto el nuevo espacio de oportunidad que observa es la matriz, pero teniendo en cuenta que este instrumento (la matriz) atenderá a lo que dice el Reglamento, siendo de todas formas un espacio reducido y que lo ideal hubiese sido incluir dichos indicadores como parte del Reglamento y de esta forma profundizar y operacionalizar el contenido de la Ley. Josefina especifica que la matriz va a ayudar a no ser tan amplios y que la Ley establece un espacio de mejora para el año 2023, respecto del proceso de acreditación.

Finalmente, la consejera Carolina propone que la Sesión en que se haga el ejercicio de revisión, se haga un ejercicio similar al entrenamiento que se hace con el instrumento CLASS, puesto que se deberá llegar a un procedimiento en que los diferentes miembros del Consejo sean capaces de revisar solicitudes con un criterio lo más similar posible.

La consejera Roxana pregunta respecto del modelo de prevención del delito, ¿qué organismo estatal podría apoyar al Organismo Colaborador para establecer estos procesos? Camila responde que cada Organismo Colaborador podría contratar a alguien, pero no hay conocimiento cabal de instituciones u organismos que ejerzan en esta materia. Por otra parte, la consejera Roxana pregunta qué pasa con aquellos niños que se encuentren en atención por los Organismos Colaboradores que al 30 de septiembre del 2022 no hayan logrado la acreditación. Camila responde que el Servicio tendrá que trabajar en mecanismo que resguarden la protección de los estos niños, a través, por ejemplo, del fortalecimiento de Familias de Acogida o hacer más expedito los procedimientos de declaración de susceptibilidad de adopción, entre otras gestiones que se haga con la División de Servicios y Prestaciones, desde su Unidad de Planificación y Gestión de la oferta.



La consejera Carmen solicita ir conociendo durante el año el estado del proceso de acreditación. Anita comenta que se irá informando al Consejo las instancias de difusión y socialización de los instrumentos para la acreditación, y el estado de los ingresos de las solicitudes de acreditación por parte de los Organismos Colaboradores.

Solicitudes de los Consejeros sobre este tema:

1. Se solicita revisar nuevamente el calendario de las sesiones, en función a la carga observada del tema de acreditación.
2. Se solicita contar con una instancia de ejercicio de la decisión de aprobación de acreditación.
3. Se solicita que, una vez sea tomado de razón el Reglamento de Acreditación, se avise inmediatamente al Consejo.
4. Se solicita conocer la matriz en cuanto sea posible, aun en una versión que no sea la publicada.
5. Se solicita ir conociendo progresivamente durante el año el estado de avance de las acreditaciones de Organismos Colaboradores, así como los hitos asociados al proceso.

Acuerdos emanados de este tema:

- No se presentan.

iii. Tema N°3: Organización del trabajo del Consejo en torno a Acreditación

Anita presenta los documentos que llegarían al Consejo con la propuesta de acreditación, que están compartidos en la carpeta One Drive.

Ante la revisión del documento "01. INFORME DE ADMISIBILIDAD DE FONDO PERSONA JURÍDICA", la consejera Paula señala que en el apartado "Indicar si se cumple con requisito artículo 4 de la Ley 20.032 respecto al objeto contenido en su constitución", debería añadir al artículo 3, no al artículo 4. Anita confirma que chequearán el formato de acuerdo con lo expuesto en la Ley y Reglamento, si es que refiere al tipo de persona o a la línea de acción.

La consejera Paula pregunta con cuánto tiempo de anticipación el Consejo recibirá los antecedentes para dirimir en cada Sesión. Anita comenta que una propuesta preliminar que se revisó con el Departamento encargado es de 15 días, pero se plantea abiertamente al Consejo para llegar a un acuerdo entre todos.

La consejera Carmen sugiere programar una cantidad "tope" para sancionar en cada Sesión. Anita señala que es posible hacer los cortes de una cantidad acordada en la quincena previa, para saber que esos son los antecedentes para revisar, para la Sesión siguiente, indicando que de esta manera se podría enviar la lista de Organismos Colaboradores propuestos por el Servicio para acreditar, a analizar en la siguiente Sesión.

La consejera Roxana pregunta si es posible dirimir mediante otra instancia más allá de la Sesión. Anita confirma que solo se puede aprobar o rechazar las propuestas de acreditación en Sesión, dado que se requieren las votaciones.

El consejero Juan Paulo sugiere tener un proceso lo más ejecutivo posible, en que aquellos casos en que todos estén de acuerdo se vayan aprobando y aquellos casos en que hay desacuerdo, se



dejen para una segunda parte de la Sesión para discutir, con el fin de no dejar en espera aquellos Organismos que, ante la revisión de sus antecedentes, exista unanimidad en la aprobación. Por otra parte, el consejero sugiere que, en el momento de las presentaciones de las propuestas de acreditación en las Sesiones, cada propuesta se presente en un formato ejecutivo, poniendo por ejemplo en una lámina (de PPT) los antecedentes de un Organismo Colaborador. Anita aclara que dentro del procedimiento no se tenía pensado que el Departamento de Acreditación presentara cada propuesta, sino que los antecedentes iban a ser enviados y en la Sesión se procedería a la decisión solamente. El consejero Juan Paulo señala que sería importante que estén para aclaraciones de dudas.

La consejera Roxana sugiere contar con dos semanas para la revisión de solicitudes. La misma consejera pregunta respecto de plazos que establezca la Ley. Anita responde que el único plazo es el 1 de octubre del 2022. Ante esto la consejera Carmen señala que, si bien legalmente ese es el plazo, desde la gestión si se podría impulsar que los Organismos Colaboradores presenten sus antecedentes con anticipación.

La consejera Paula señala que, entendiendo que de aquí a Marzo no hay posibilidad de que la matriz sea pública, propone evaluar las sesiones del mes de febrero para dejar disponibilidad de sesiones para el período de acreditación. Anita comenta que las sesiones de febrero habían quedado proyectadas para revisar temas de oferta programática, poniendo a discusión y acuerdo del Consejo si prefieren dejar para esto solo una Sesión y otras instancias de lectura para recomendaciones por escrito, pudiendo liberar una de las sesiones para el período de acreditación.

El consejero Juan Paulo sugiere revisar en la próxima Sesión, del 12 de enero, si se suspende la primera Sesión de febrero, y revisar en la primera Sesión de febrero si se mantiene o suspende la segunda de febrero, dada la relevancia de la cantidad de información que se está revisando en estas sesiones. Ante esto la consejera Carmen sugiere que para los meses de abril, mayo y junio se podría dejar solo una Sesión ordinaria, pensando que en ese período aun no llegarían grandes cantidades de solicitudes de acreditación. La consejera Roxana sugiere resguardar los espacios de las sesiones para el proceso de acreditación, que será lo que más demandará tiempo. En esta misma línea, la consejera Roxana solicita que le sea sugerido al Consejo qué documentos específicos son los imprescindibles de leer a cabalidad. Anita responde que para el tema de acreditación es clave el Reglamento de Estándares, el Reglamento (en trámite) de Acreditación, la Ley 21.302 y la Ley 20.032, agregando que la matriz también cuando esté lista, puesto que más que un documento de lectura será el instrumento de trabajo sobre el cual se van a apoyar. En relación a la nueva oferta programática, Anita comenta revisar las fichas de evaluación ex ante de cada uno de los nuevos programas que se encuentran en One Drive, puesto que se está trabajando en las definiciones más detalladas a nivel metodológico, añadiendo que, en el caso se quiera conocer en detalle la oferta actual, en la carpeta One Drive se encuentran las Orientaciones técnicas de cada uno de los programas vigentes.

Anita sintetiza los acuerdos y solicitudes planteando la idea sobre la presencia del Departamento de Acreditación para ayudar a aclarar dudas en las primeras sesiones, además de aquellas sesiones para las cuales dejen los casos que abren dudas. La consejera Paula señala estar de acuerdo, en la medida sea posible, considerando la carga que el Departamento también tendrá en relación al mismo proceso de acreditación. La misma consejera añade que dejaría como solicitud tener una Sesión de entrenamiento para llegar a construir criterios comunes en



elementos de fondo más que de forma, y hacer esto con la matriz. El consejero Juan Paulo propone que ellos como Consejo podrían preparar el protocolo, en que en la primera Sesión se decida respecto de todas aquellas que tendrían un acuerdo unánime, y que frente a aquellas en que hay dudas, se exponga en esa Sesión y se deje la decisión para la Sesión siguiente a la cual se convocaría al Departamento de Acreditación, respetando así el plazo máximo para la definición de la aprobación de la acreditación propuesta (Sesión subsiguiente desde la fecha de propuesta de acreditación). En relación a los plazos previos de envío de antecedentes para dirimir en la Sesión siguiente, el Consejo solicita que las propuestas de acreditación junto a los antecedentes se hagan envío con quince días de anticipación, con un margen de a lo menos siete días previo a la Sesión en que se deba dirimir, reconociendo que este plazo se puede volver a revisar en el año durante la ejecución del proceso.

La consejera Carmen pregunta respecto de la “otra información” con la cual los miembros del Consejo cuentan para tomar la decisión, preguntando al Consejo si como Consejo ¿van a poder establecer algún otro mecanismo de levantamiento de información? Puesto que observa complejo decidir ante una única fuente de información. La consejera Paula señala observar complejo contar con canales extraordinarios, sugiriendo que para esos casos se apele a la solicitud de audiencias mediante la Ley de Lobby. El consejero Juan Paulo señala estar de acuerdo con lo sugerido por la consejera Paula, con el fin de usar los canales formales e ir dejando registro de todo acceso o alcance a información sensible a sus decisiones como Consejo. La consejera Carolina señala estar de acuerdo con lo sugerido por la consejera Paula también. Ante esto, la consejera Carmen vuelve a preguntar para aquellos casos cuando se tengan dudas para otorgar la acreditación, por ejemplo, casos en que han pasado la revisión de documentos en relación con el equipo, pero se abren dudas respecto de la idoneidad del personal, ¿a quién pueden preguntar los consejeros? Para contar con nueva información de una Sesión a la otra. La consejera Carolina considera que es necesario tomar la decisión con los antecedentes que se tiene disponible. La consejera Paula vuelve a señalar la posibilidad de solicitud de audiencia que tienen todos los Organismos Colaboradores. Anita agrega la existencia del recurso de reposición, para aquellos casos en que el Consejo rechace una propuesta de acreditación, dado un antecedente expuesto en Sesión por un miembro y respaldado por los demás miembros, y en caso de insistir el Consejo en el rechazo, el Organismo Colaborador puede recurrir al recurso de reclamación, ante el cual dirime el Servicio. Anita enfatiza que ni la Ley, ni el Reglamento ni el Procedimiento que se está trabajando estableció la posibilidad de que los miembros del Consejo hagan consultas a otras fuentes, luego de que llegue la propuesta de acreditación al Consejo, indicando que, si un miembro lo hace y pone el antecedente recabado en Sesión, los demás miembros del Consejo dirimirán si es de la robustez necesaria para ser un argumento y antecedente que avale el rechazo de la acreditación propuesta. La consejera Paula pone énfasis en el deber de probidad y deber de confidencialidad. Finalmente, la consejera Carolina señala complejo tomar una información proveniente de una fuente informal que incida en el rechazo de la acreditación de un Organismo.

Se solicita cambio de fecha del 16 de marzo al 23 de marzo, estando todos de acuerdo.

Dada la situación de aumentos de contagio, se solicita realizar la Sesión del 12 de enero de manera remota, estando todos de acuerdo.

Como última información, Anita cuenta al Consejo sobre Sofía Ortúzar, abogada del área de Intersector, quien asumirá el rol de Secretaria Ejecutiva desde la Sesión del 23 de febrero en



adelante, proponiendo que ella esté presente en las siguientes dos sesiones. El Consejo señala estar de acuerdo con invitar a Sofía a las siguientes dos sesiones del 12 de enero y 2 de febrero.

Solicitudes de los Consejeros sobre este tema:

1. Se solicita chequear la Ley a la que se alude en el formato "01. INFORME DE ADMISIBILIDAD DE FONDO PERSONA JURÍDICA", el apartado "Indicar si se cumple con requisito artículo 4 de la Ley 20.032 respecto al objeto contenido en su constitución".
2. Se solicita que el material de las sesiones en que se deba dirimir respecto de la aprobación o rechazo de las propuestas de acreditación, se presente una lámina por propuesta de acreditación con los antecedentes más relevantes para la decisión.
3. Se solicita la presencia del Departamento de Acreditación para aclarar dudas, en dos instancias especialmente. Por una parte, en las primeras sesiones que deban aprobar o rechazar propuestas de acreditación, y también en aquellas sesiones para las cuales se dejen los casos que generan dudas.
4. Se reitera la solicitud de dejar una instancia de ejercicio de aprobación o rechazo de acreditación en acompañamiento del departamento de Acreditación.
5. Se solicita que los antecedentes de las propuestas de acreditación se envíen con quince días de anticipación, con un margen de al menos siete días previo a la Sesión en que se deba dirimir.
6. Enviar el calendario actualizado según los acuerdos conversados en esta Sesión.
7. Señalar en las actas, tablas y convocatorias, el número de Sesión continua, especificando si es la ordinaria o extraordinaria de cada año.

Acuerdos emanados de este tema:

1. Se acuerda que ante el contacto que deseen establecer Organismos Colaboradores u otros actores con los miembros del Consejo, a propósito de información relativa al proceso de acreditación, los miembros derivarán a los organismos a canales oficiales de audiencias por Ley de Lobby.
2. Se acuerda invitar a las investigadoras que han trabajado en temas de acreditación para el 23 de marzo.
3. Se acuerda reagendar las sesiones de marzo para el miércoles 2 y miércoles 23 (cambiando esta última por el miércoles 16 anteriormente agendado).
4. Se acuerda desarrollar la Sesión del 12 de enero de manera remota.
5. Se acuerda invitar a Sofía Ortúzar a las sesiones del 12 de enero y 2 de febrero, dado que será quien asuma el rol de Secretaria Ejecutiva del Consejo en adelante.

#### **E) Votaciones**

No hay votaciones en esta Sesión.

Siendo las 16:50 horas se termina la Sesión.



### **CERTIFICACIÓN**

La suscrita, Secretaria Ejecutiva 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 Guzman, 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 sexta sesión, de carácter ordinaria, que se realizó en forma remota, expresando lo manifestado en el acta adjunta.



ANITA DÍAZ SUÁREZ  
Secretaria Ejecutiva

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

Santiago, enero 2022



**CONFORMIDAD DE LO MANIFESTADO EN EL ACTA**  
**Sesión N°6 Consejo de Expertos – Ordinaria**

*Visado digitalmente por correo electrónico*

\_\_\_\_\_  
Carmen Lagos Dittborn

\_\_\_\_\_  
Carolina Velasco Hodgson

*Visado digitalmente por correo electrónico*

\_\_\_\_\_  
Paula Margotta Meneses

*Visado digitalmente por correo electrónico*

\_\_\_\_\_  
Juan Paulo Sánchez Errázuriz

*Visado digitalmente por correo electrónico*

\_\_\_\_\_  
Roxana Espinoza Guzmán

*Visado digitalmente por correo electrónico*

\_\_\_\_\_  
Sebastián González Massardo

*Maria José Castro Rojas*

\_\_\_\_\_  
María José Castro Rojas