



CERTIFICACIÓN N°001

Certifico que, en el procedimiento sancionatorio incoado por Resolución Exenta N°148, de fecha 14 de noviembre de 2022, de la Dirección Regional de Tarapacá, se encuentra firme la sanción impuesta por Resolución Exenta N°15, de fecha 13 de enero de 2023 correspondiente a Multa del 20%.

Conforme a que la Directora Nacional del Servicio, mediante Resolución Exenta N°1202 de fecha 27 de septiembre de 2023, rechazó el recurso de reclamación administrativa interpuesto por el colaborador acreditado y que, con fecha 26 de abril de 2024, la Corte de Apelaciones de Santiago, rechaza asimismo el recurso de reclamación judicial interpuesto, quedando firme la sanción interpuesta por Resolución Exenta N°15 de fecha 13 de enero de 2023.

Por esta razón, el monto por concepto de sanción aplicada al Colaborador María Ayuda Corporación de Beneficencia es de \$7.962.328-. (siete millones novecientos sesenta y dos mil trescientos y veintiocho pesos), los que deberán depositarse en la cuenta bancaria:

Razón Social: Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Entidad Bancaria: Banco Estado

Cuenta Corriente: N°

Rol Único Tributario: 62.000.890-7

Glosa del Depósito o transferencia: Pago de Multa

Correo Electrónico: Email:

Se hace presente que el monto por concepto de sanción debe ser pagado en su totalidad y en una sola cuota en un plazo de 30 días hábiles desde la notificación de la presente certificación.

Iquique, de 23 de mayo de 2024.




CAMILA ARCE FAJARDO

JEFATURA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



REF.: APLICA SANCIÓN EN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO QUE INDICA A COLABORADOR ACREDITADO CORPORACIÓN DE BENEFICENCIA MARIA AYUDA, Y DISPONE SU NOTIFICACIÓN.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000900000015

Iquique,

3 ENE. 2023

VISTOS:

La Resolución Exenta N°148, de fecha 14 de noviembre de 2022, de la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; lo dispuesto en la Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Resolución Exenta RA N° 215067/106/2022, de fecha 09 de marzo de 2022 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que nombra a director regional del Servicio; en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el D.F.L. 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 la Ley N° 20.032, que Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados; en el Decreto Supremo N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.032; en la Ley N° 20.066; en las Resoluciones N°s 7, de 2019 y 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1º Que, por Resolución Exenta N°148, de fecha 14 de noviembre de 2022 de la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se dispuso instruir este procedimiento administrativo sancionatorio, con la finalidad de investigar los hechos expuestos en pauta de fiscalización por fiscalizadora regional en visita inspectiva de fecha 02 de noviembre de 2022 al programa REM-NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA y sus antecedentes adjuntos.

2º Que, como consecuencia de la investigación en el presente procedimiento sancionatorio realizada, se estableció la existencia de responsabilidad del organismo colaborador del Servicio a MARIA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICENCIA, por los hechos ocurridos en el proyecto REM-NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA, al cual se le formularon cargos mediante documento correspondiente, que le fueron notificados por correo electrónico.

Con lo anterior, a juicio de la sustancidora, el colaborador acreditado MARIA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICENCIA, infringió el artículo 41, inciso tercero letra a), de la Ley N° 21.302 y el artículo 14 de la Ley 20.032.

fecha 16/10/2022; Formulario de Denuncia ante Fiscalía de fecha 25/10/2022, que señala "...De lo anterior, se debe indicar que se observa contención física al niño , además de que se informa que no se activó el protocolo de llamar a Carabineros y SAMU, no ajustándose a los protocolos tanto internos como del Servicio de Mejor Niñez que nos rigen..."; Informe de Supervisión de fecha 25/10/2022 N° de Folio P20201153; Fotografías de las axilas del niño; Declaración de testigo a funcionaria Andrea Cáceres Heiden.

5° Que, favorecen al inculpado la circunstancia ATENUANTE establecida en el artículo 43 de la Ley 21.302, a saber, "el hecho de que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años"; no obstante, agravan su conducta la circunstancia AGRAVANTE establecida en la letra a) del artículo 44 de la Ley 21.302, a saber, "El hecho de haberse vulnerado la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio", lo cual se constató según el primer cargo.

6° Que, se tiene en consideración todas las acciones ejecutadas por el organismo colaborador una vez que conoció de los hechos, según se da cuenta en sus descargos, que son concordantes con lo expuesto en el expediente, así como de la circunstancia atenuante contemplada en el artículo 43 de la ley del ramo;

RESUELVO:

1º APLÍQUESE la sanción de Multa equivalente al 20 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses, contemplada en el artículo 41, inciso tercero letra a) de la Ley N° 21.302, al organismo colaborador acreditado Corporación de Beneficencia María Ayuda, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

2º NOTIFÍQUESE la presente medida sancionatoria por intermedio de carta certificada al organismo colaborador ya individualizado, con la finalidad de que, si así lo estima, haga valer los recursos procesales que la ley le garantiza al efecto.

CÚMPLASE.

SARA SANTIBÁÑEZ JOFRE

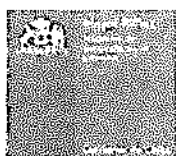
DIRECTORA REGIONAL DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ (S)

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA


Atm/pvs

Distribución:

- Sr. Ignacio Javier Concha González, representante legal de Corporación de Beneficencia María Ayuda.
- Sustanciadora doña Paula Vergara Silva.
- Expediente.
- Dirección Regional de Tarapacá.
- Jefatura Departamento Servicio y Prestaciones Regional
- Jefatura Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional
- Jefatura Departamento Servicio y Prestaciones Nacional



REF.: RESUELVE RECURSO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIÓN DEL ARTÍCULO 45 DE LA LEY N° 21.302, INTERPUESTO POR DON IGNACIO CONCHA GONZÁLEZ, EN REPRESENTACIÓN DEL COLABORADOR ACREDITADO "MARÍA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICENCIA", EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 15, DE 2023, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1202

SANTIAGO, 27 SEP 2023

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 1° y siguientes de la ley N° 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; 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 la ley N° 20.032, que Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados; en los Decretos Supremos N°s 19, de 2021, y 19, de 2022, ambos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez; en las Resoluciones Exentas N°s 148, de 2022, y 15, de 2023, ambas de la Dirección Regional de Tarapacá de este Servicio; en las Resoluciones Exentas N°s 7, de 2019, y 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1° Que, de acuerdo al artículo 1° de la ley N° 21.302, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; el cual, conforme al artículo 2° del mismo cuerpo legal, tiene por objeto 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.

2° Que, la ley N° 20.032, conforme a su artículo 1°, tiene por objeto establecer la forma y condiciones en que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se relacionará con sus colaboradores acreditados.

Asimismo, determina la forma en que el Servicio velará para que la acción desarrollada por sus colaboradores acreditados respete y promueva los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención y se ajuste a lo dispuesto en esta ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la labor que ellos desempeñan.

3° Que, el artículo 41 de la ley N° 21.302, dispone que la realización, por parte de los colaboradores acreditados, de alguna de las conductas que se indican en los artículos siguientes, serán sancionadas con amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda.

Por su parte, el artículo 42 de la citada ley, indica que al detectarse una posible infracción, el Director Regional competente, mediante resolución fundada, ordenará la instrucción de un procedimiento y designará, en un plazo de tres días hábiles contado desde la instrucción del procedimiento a un funcionario del Servicio para que se encargue de su tramitación. Dicha resolución deberá notificarse por carta certificada al representante legal del colaborador

8° Que, a fojas 6-15, consta "Pauta de Fiscalización por Denuncia / Reclamo 2022", de fecha 10 de noviembre de 2022, el que indica lo siguiente, en lo relevante:

"III. Identificación de la Denuncia (...)

Descripción de los hechos: (...) En mérito de los hechos denunciados, de los cuales se desprende una posible comisión de un delito, remítase copia de los mismos al Ministerio Público, por corresponderle su conocimiento e investigación 'UHCIP informa que NNA devela al momento del ingreso una agresión por parte de funcionaria de residencia' por la cual se realiza constatación de lesiones (...).

Fecha de ocurrencia de los hechos objetos de la denuncia (...). 13/10/2022 (según denuncia realizada por María Ayuda, correspondiente a investigación interna). A la fecha del presente informe no es posible revisar las cámaras por DR dado que estas aun no han sido facilitadas. A pesar de ser requeridas por supervisora técnica y fiscalizadora en diferentes procesos".

VII. Conclusión de Fiscalización (...) (Con resultado negativo)

Respecto al proceso de fiscalización se puede señalar que se logró observar bajo el criterio que encuadra el proceso por denuncia lo siguiente:

- Bajo revisión documental se logra evidenciar que residencia María Ayuda no realiza proceso de denuncia conforme a resolución N° 155, procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados, lo anterior, dado que el equipo residencial mantenía información de los hechos, antes de que el Servicio instruyera la aplicación de la resolución.

- Se visualiza que no se cumple con los plazos para la realización de la denuncia, toda vez, que en los verificadores se señala que directora de residencia toma conocimiento de los hechos denunciados por el niño con fecha 14 de octubre por reporte entregado por Carabineros de Chile.

(...) -- Se carece de tener registro del evento en libro de manejo de novedades en contexto residencial del evento ocurrido el día de los hechos. Además de lo anterior, el libro de novedades carece en profundidad o detalle respecto de las diversas desregulaciones o eventos que parecen las NNA de la residencia, lo que permitiría además efectuar un traspaso de información.

- Presunta agresora no fue separada de sus funciones inmediatamente posterior a ocurridos los hechos, puesto que la directora solo solicitó días administrativos, retomando sus funciones con fecha 21 de octubre del presente año, y con fecha 25 de octubre se desvincula a involucrada por mutuo acuerdo, lo cual es informado a la DR.

- Respecto a la agresión develada por el niño, no fue posible tener acceso a las cámaras de vigilancia, en la que se hace referencia en la denuncia realizada por la corporación, a pesar de ser solicitada por la fiscalizadora y supervisora técnica en contexto de supervisión de urgencia. Cabe precisar, que si bien se accedió a dicha denuncia esta explica en detalle la contención inadecuada efectuada por la Directora y otras funcionarias de la residencia en niño (...)"

9° Que, con fecha 15 de octubre del año 2022, el Juzgado de Familia de Iquique, dictó resolución que consta a fojas 21 / 21 V, donde se señala, en lo importante:

MEDIDAS CAUTELARES

(...) 1. Manténgase el ingreso de (...) en la UHCIP Hospital Regional de Iquique, a lo menos hasta la fecha de audiencia de revisión decretada (...).

2. Se prohíbe a doña (...) directora REM – NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA, acercarse en forma absoluta y dirigir cualquier tipo de comunicación con (...), actualmente ingresado en la UHCIP Hospital Regional de Iquique (...).

4. En mérito de los hechos denunciados, de los cuales se desprende una posible comisión de un delito, remítase copia de los mismos al Ministerio Público (...)"

En urgencias, según reporte que le habrían entregado Carabineros en horas de la noche a la Directora doña (...), habría señalado que durante la desregulación de ese día habría sido amarrado a una silla por parte de la directora de la residencia (...).

Cabe indicar que de la revisión de las cámaras entre las 17:00 y las 18:30 horas, se puede observar lo siguiente;

Cámara N° 14, cámara que se encuentra en una de las casas de las niñas, la cual colinda con otra de las casas; el acceso a la residencia desde la calle principal y al patio principal; a las 17:00 se observa que se encuentran cuatro niñas en una habitación junto a ETD de turno viendo televisión; a las 17:12 llega un grupo de niñas mostrándose muy inquietas y alerta, mirando televisión de pie, atentas a lo que estaba pasando fuera de la casa, por lo que se ve que se mueven constantemente hacia las habitaciones y a la zona del comedor hasta volver a ver televisión; finalmente a las 17:30 salen las niñas de la casa al patio y ETD se mantiene pendiente de una de las niñas que se observa en reposo en el sillón tapada por una manta.

Cámara N° 8 y Cámara N° 7 (...); a las 17:03 se ve a una de las cuatro niñas salir hacia la cocina y volver a los segundos, detrás de ellas se observa que Ingres a (...) seguido por su cuidadora, el niño pasa por la sala de estar hacia la puerta de salida, se devuelve y se acerca a las niñas que están en el sillón; la cuidadora ingresa a los segundos tras él, se posiciona a su lado y luego se sienta en el sillón del frente, mientras (...) habla con una de las niñas; a las 17:04 toma la mano de esta niña y comienza a forcejear con esta mientras pone su otra mano en su cabeza e la niña, por lo que la cuidadora se acerca a (...), y habla con él poniendo su mano sobre su brazo en el momento que iba a golpear a la niña, a fin de impedir el golpe, esto dura unos segundos, por lo que (...) mueve su brazo y se dirige a la puerta de salida (...).

Finalmente, indicar que, desde la Corporación (...), se realizará una investigación ante la revelación del niño, a fin de determinar la correcta aplicación de los protocolos tanto internos como del Servicio (...) que nos rigen, frente a situaciones de desregulaciones psicomotoras de NNA, manteniendo en consecuencia a la Directora separada de funciones, hasta finalizar la investigación (...).

13° Que, a fojas 30 / 32 V, consta nueva denuncia practicada al Ministerio Público, de fecha 25 de octubre de 2022, por parte de la abogada ya referida, quien indica en lo relevante que: "(...)El día 25 de octubre del año en curso, tomo conocimiento en mi calidad de abogada de María Ayuda (...), de hechos que afectan al niño (...), quien se encontraba por resolución judicial (...) en Residencia Nuestra Señora de la Esperanza (...) hasta el 21 de octubre de 2022, momento en que es egresado de forma inmediato del programa residencial, quedando bajo el cuidado de UHCIP del Hospital de Iquique.

Cabe señalar a modo contextual que el día 14 de octubre del año en curso, se produce una desregulación emocional del niño (...), con hetero agresiones, momento en el cual el niño lanza piedras, por lo que se llama a Carabineros y SAMU, quienes, al evaluarlo, determinan la pertinencia de que sea trasladado a Urgencias del Hospital Regional de Iquique.

En la Unidad de Urgencias, según el reporte que le habrían entregado Carabineros en horas de la noche a la ex Directora de la Residencia (...) habría señalado que durante la desregulación de ese día habría sido amarrado a una silla por parte de la ex Directora de la Residencia.

(...) Cámara N° 8, la cual se ubica en casa que se encuentra junto a la cancha (...) mostrando la sala de estar: se observa ingresar a la exdirectora con el niño, sentándose en el sillón y sobre ella sentado al niño (...). En el momento en que se sienta, pone sus manos a la altura del codo del niño, luego su abdomen y nuevamente los brazos, imposibilitando que (...) pueda mover sus extremidades superiores. Con posterioridad el niño comienza a pegar patadas, ante lo cual la adulta pasa las piernas por sobre las piernas del niño, impidiendo que se mueva.

Luego se observa que llega otra trabajadora, quien le toma las piernas al niño. En estos momentos (...), se suelta y le toma el cabello a la exdirectora, quien pasa una de sus piernas por la espalda superior y zona del cuello del niño, mientras se suelta, lo que dura un minuto (...), y luego vuelve a tomarlo de los brazos.

patadas, ante lo cual la adulta pasa las piernas por sobre las piernas del niño, impidiendo que se mueva (...), la cual es calificada por la sustanciadora como **infracción grave**, por haber incumplido el Oficio Ordinario B-2-N°4213 de 26 de octubre de 2021 de la Subsecretaría de Salud Pública, que envía documento "Directrices para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales, asociados a Salud Mental, en Niños, Niñas y Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial" (...) enviado a este Servicio en Oficio N° 720 de la Subsecretaría de la Niñez, que señala en su página 22 que "Los procedimientos restrictivos tienen efectos adversos en los NNAJ puesto que son vividos como un castigo pudiendo generar sentimientos de rabia, miedo y/o confusión. Al percibir el cardíaco y la presión sanguínea, los músculos se preparan por si requirieren responder y se elevan los niveles de cortisol (...). En la misma orden de ideas, en la página 33 señala "Por todo lo antes mencionado, se debe evitar siempre el uso de mecanismos que restrinjan la movilidad (...).

(...) 2.- La Resolución Exenta N° 321, de 24/09/2021 que Aprueba convenio con María Ayuda (...), el cual en su cláusula sexta establece las principales obligaciones del colaborador acreditado, entre ellas el numeral 21 que señala que "los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio (...).

(...) 2.- No haber aplicado el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños (...) aprobado por Resolución Exenta N° 155 de 2022 (...), oportunamente respecto de la acción de la exdirectora del programa (...) frente a la desregulación (...) presentada el día 13 de octubre de 2022 (...), hecho que calificado como una **infracción grave**, conforme al artículo 41 inciso 3° de la ley N° 20.032. Sobre este hecho, indica la sustanciadora que (...) La Resolución Exenta N° 155 (...) el cual dispone el **deber de denuncia**.

Replicando el artículo 14 de la Ley N° 20.032, que señala "Los directores o responsables de proyectos de protección especializada y los profesionales que den atención directa a los niños (...), en alguna de las líneas de acción señaladas por esta ley, que tengan conocimiento de una situación de vulneración a los derechos de algunos de ellos, que fuere constitutiva de delito, deberán **denunciar de inmediato** esta situación a las autoridades competentes, según lo establecido en los artículos 176 y 177 del Código Procesal Penal".

17° Que, a fojas 55-57, constan los descargos presentados por el colaborador acreditado María Ayuda Corporación de Beneficencia, los que señalan en lo relevante, que: "(...) Cabe señalar a modo contextual que, el día 14 de octubre de 2022, el adolescente (...) devela en UHCIP del Hospital Regional (...). Por lo anterior, en primer lugar Carabineros de Chile realiza a modo de diligencia investigativa, retiro de copia de las cámaras de seguridad (...). A raíz de lo anterior (...), se adoptan de manera urgente e inmediata las siguientes medidas Corporativas: - Revisar cámaras de seguridad (...), - Activar procedimiento establecido en la Resolución N° 155 del Servicio (...), realizando en consecuencia denuncia ante el Ministerio Público el día 16 de octubre de 2022 por parte de la abogada de la Corporación (...).

- Instruir por parte de quien suscribe, en mi calidad de Director Ejecutivo (...), la realización de investigación interna ante la develación del adolescente.

Conforme a lo anterior, con fecha 17 de octubre de 2022 se notifica, la designación como investigadora a doña Josefina Dreves (...) "a fin de esclarecer los hechos ocurridos y la eventual responsabilidad que pueda corresponder por su ocurrencia a trabajadores de María Ayuda (...).

- Asimismo, se ordena como medida prudencial por parte de quien suscribe, ante los hechos develados y en contexto de investigación interna, la separación del espacio residencial y funciones de la ex Directora de la Residencia (...).

Como resultado de la investigación interna se concluye: (...)

- Que en base al video revisado del día jueves 13 de octubre del año en curso, la contención física visualizada, no resultaría adecuada conforme a lo establecido por las directrices para la Promoción del Bienestar (...) asociadas a Salud Mental (...).

Frente a este informe, con fecha 25 de octubre del 2022, se pone término al proceso de investigación interna, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 002/2022, que resuelve:

21° Que, de los antecedentes expuesto, así como del contenido del expediente tenido a la vista, es del caso indicar que los hechos indicados por la sustanciadora en su formulación de cargos han quedado suficientemente acreditados, constituyendo los mismos una **infracción grave**, conforme al citado artículo 14 de la ley N° 20.032, así como el inciso tercero del artículo 41 de la ley N° 21302, y en concreto, en este caso, se ha verificado el literal a) del mismo, esto es, la **vulneración grave de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio.**

Es del caso indicar que conforme al citado artículo 41 inciso 5° de la ley N° 21.302, se puede sancionar con una multa equivalente desde el 20 al 30 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses.

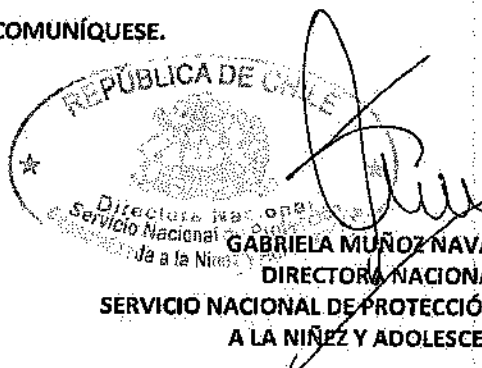
Que, por otra parte, la Dirección Regional de Tarapacá consideró oportuna la aplicación de la atenuante señalada en el artículo 43 de la ley N° 21.302, así como la agravante del artículo 44 letra a) de la misma ley. Por lo demás, es el propio legislador el que señala en qué casos se deben aplicar las agravantes y en qué caso se puede aplicar la referida atenuante de conformidad a la ley que rige a este Servicio, por lo que no es esta la sede para discutir la eventual inconstitucionalidad de una norma.

RESUELVO:

1° **NO HA LUGAR** a la reclamación presentada por don Ignacio Concha González, en contra de la Resolución Exenta N° 15, de 2023, de la Dirección Regional de Tarapacá, manteniéndose por tanto la sanción aplicada por dicha resolución, esto es, una multa del 20 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses, al colaborador acreditado María Ayuda Corporación de Beneficencia.

2° **DEVUÉLVASE** el expediente completo junto con el presente acto administrativo a la Dirección Regional de Tarapacá, con el objeto de que notifique a la recurrente de acuerdo a la ley N° 19.880.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.


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

SBY/MAG/CPM
Distribución:

- Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión del Servicio.
- Unidad de Fiscalización:
- Departamento de Supervisión y Fiscalización del Servicio.
- Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores.
- Fiscalía.
- Oficina de Partes.

C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de abril de dos mil veinticuatro.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que con fecha 23 de octubre de 2023, comparece doña María Jesús Peredo Rojas, abogada, en representación de **María Ayuda Corporación de Beneficencia**, en adelante “la reclamante” o “la Corporación”, quien deduce recurso de reclamación, en contra de la Resolución Exenta N° 1.202 de 2 de octubre de 2023, notificada el día 11 del mismo mes y año, dictada por la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante “*el Servicio*”, que rechazó la reclamación interpuesta por su parte y aplicó la sanción consistente en una multa del 20% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos 3 meses, por infracción a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley N° 21.302.

Previa referencia a los antecedentes generales del funcionamiento de la institución recurrente en cuanto a las capacitaciones realizadas a los equipos residenciales, expone que los hechos que dan origen a la fiscalización dicen relación con que el día 14 de octubre del año 2022, el adolescente de iniciales I.G.V. vigente a esa fecha en REM-PER Nuestra Sra. de la Esperanza de Iquique de vela en Unidad de Corta Estadía del Hospital Regional de dicha comuna, haber sido víctima de una agresión física por parte de quien, hasta ese momento, era Directora de dicha residencia, doña Paola Arias, indicando que lo habría amarrado a una silla, lo que originó que se comunicara dicha circunstancia al Juzgado de Familia pertinente.

En razón de la denuncia realizada ante el Tribunal de Familia competente, Carabineros de Chile realiza el retiro de copia de las cámaras de seguridad del día de la agresión, y se ordena por la judicatura el ingreso del adolescente en la UCIP del Hospital en que se encontraba, además de prohibir cualquier acercamiento o comunicación de la Directora sindicada como agresora.

Refiere la parte reclamante que, ante la develación de los hechos, la Corporación adoptó de manera urgente e inmediata las siguientes medidas, a saber: **a)** revisión de cámaras de seguridad por parte de la abogada y la supervisora técnica de la Dirección Social; **b)** activación del procedimiento establecido en la Resolución Exenta N°155 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, realizándose la correspondiente denuncia ante Ministerio Público; **c)** activación del caso en



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE

Plataforma SIS, por parte de la Supervisora Técnica; **d)** envío de oficio por parte de la abogada encargada a la causa proteccional; y **e)** instrucción, por parte del Director Ejecutivo de María Ayuda Corporación de Beneficencia, de una investigación interna.

En cuanto a esta última medida, profundiza la actora señalando que a través de Resolución N° 002/2022 se designó como investigadora a doña Josefina Dreves, Directora de Gestión de Casa Central de María Ayuda, decretándose, asimismo, por parte del Director Ejecutivo, la separación inmediata del espacio residencial y de sus funciones a la ex Directora Armijo.

A modo conclusivo, el informe resultado de la investigación, entregado 8 días corridos después de su inicio, establece que existió una crisis conductual del niño I.G.V., la que fue contenida por equipo residencial y Directora de la Residencia, de acuerdo a la normativa vigente, advirtiéndose, de acuerdo al video revisado, una contención física, la cual no resultaría adecuada conforme a lo establecido por las Directrices para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales asociadas a Salud Mental en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en cuidado alternativo residencial, detallando al respecto las medidas tomadas luego del resultado de la investigación.

Manifiesta la reclamante que frente a lo informado por parte del organismo colaborador, la recurrida inició un proceso de fiscalización estableciendo como primer incumplimiento la grave contención física realizada por la antigua Directora del programa, sin indicar, según afirma, la causalidad o culpabilidad del organismo, y como segundo incumplimiento, la falta al deber de denuncia oportuna por los hechos acaecidos el 13 de octubre de 2023, sin que se especificara con más detalle.

Sostiene que su parte, frente a la develación de alguna situación que implique afectación de niños, niñas o adolescentes atendidos, actúa en todo momento con una esmerada diligencia, que permita no solo esclarecer la ocurrencia de los hechos, sino también la interrupción inmediata de estas circunstancias y la generación de nuevas estrategias para prevenir su concurrencia, lo que a su juicio, es reconocido por la reclamada, quien considera la infracción como grave y no gravísima.

Refiere adicionalmente que gracias al proceso interno de investigación se tomó conocimiento que la desregulación del adolescente se habría producido no solo el 14 de octubre, sino que además fue el día 13, ocurriendo la contención física en dicha oportunidad.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE

Finalmente, y en cuanto a los aspectos de hecho que fundan sus alegaciones, argumenta que la sanción consistente en una multa del 20 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses, resulta extemporánea, desproporcionada, sin una justificación plausible ni la claridad de cuál es la conducta exigible a la Corporación, distinta a las medidas ya adoptadas respecto de la situación ocurrida, tanto previo a su ocurrencia como con posterioridad a ella, afectando principios generales del proceso administrativo e incluso el derecho al Debido Proceso.

Prevía referencia a los artículos que estima pertinentes, contenidos en la Ley N° 21.302, esgrime la reclamante que resulta preciso destacar que desde el mes de enero del año 2021 se habría solicitado al Servicio de Mejor Niñez una oferta más especializada y acorde a las necesidades del adolescente de autos, señalándose por dicho Servicio que no se contaba oferta en la región, lo que dilató el traslado del mismo, en consideración al desarraigo expuesto en su oportunidad por la respectiva Curadora Ad Litem.

Indica además como alegaciones la reclamante que la sanción aplicada a su parte infringe el principio de celeridad; culpabilidad; falta de motivación; además del principio de non bis in ídem, por los fundamentos que señala.

Por todo lo expuesto, solicita se acoja el recurso incoado, y en consecuencia se deje sin efecto la sanción impuesta a su parte.

Segundo: Que evacuando el informe requerido, comparece el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a través de la abogada doña Macarena Mekis, quien solicita el rechazo de la reclamación judicial, por cuanto, a su juicio, los hechos materia del recurso corresponden a actuaciones realizadas conforme a derecho, en el marco de las atribuciones que la Ley otorga al Servicio.

Prevía referencia a los antecedentes del proceso, detallando las etapas del mismo, además de establecer los términos de la visita de fiscalización, refiere que a partir de la pauta levantada en dicha oportunidad y los demás antecedentes, se instruyó por parte del Servicio, el 14 de noviembre de 2022, y a través de la Resolución Exenta N° 148, un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley N° 21.302, en contra de la reclamante.

En el marco de dicho proceso sancionatorio, el 22 de noviembre del mismo año se formularon los cargos que individualiza, consistentes en: a) Contención física inadecuada del niño el día 13 de octubre de 2022, entre las



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE

16:30 y las 17:00 horas por parte de la ex Directora del Programa; y b) No haber aplicado el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes, aprobado por Resolución Exenta N° 155 de 2022 de la Directora Nacional del Servicio, ambos catalogados como infracciones de carácter grave, proponiéndose en el informe final la sanción que finalmente resultó impuesta.

Respecto de dicha resolución, informa que la entidad reclamante presentó recurso de reclamación administrativa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley N° 21.302, el cual fue rechazado, confirmando la decisión de la autoridad regional, toda vez que los cargos habrían quedado suficientemente acreditados, constituyendo los mismos una infracción grave, verificándose el literal a) del artículo referido, esto es, la vulneración grave de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes sujetos a atención del Servicio, además de ser considerada la atenuante contenida en el artículo 43 de la Ley N° 21.302.

Por todo lo expuesto, y luego de referir el derecho que funda su actuar, solicita se rechace en todas sus partes la reclamación de ilegalidad interpuesta en su contra, declarando que las medidas adoptadas por el Servicio se han ajustado a la normativa vigente, con costas.

Tercero: El artículo 45 de la Ley N° 21.302, en lo pertinente al presente reclamo de ilegalidad, establece lo siguiente:

“Procedimiento de reclamación. El colaborador acreditado afectado por la aplicación de una de las sanciones contenidas en el artículo 41 podrá reclamar administrativamente ante el Director Nacional dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución.

En contra de la resolución que deniegue la reclamación administrativa el colaborador afectado podrá reclamar fundadamente ante la Corte de Apelaciones correspondiente a su domicilio la ilegalidad de la misma dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución. Dicha reclamación tendrá efecto suspensivo.”

Cuarto: Ahora bien, del reclamo de ilegalidad presentado, se puede colegir que son tres los motivos de ilegalidad que denuncia la entidad reclamante: **a)** Incumplimiento del Servicio reclamado en cuanto entregar a la reclamante una mejor oferta acorde las necesidades del joven I.G.V. y así generar el acompañamiento del organismo colaborador, infringiendo con ello los artículos 2 y 2 bis de la Ley N° 20032; **b)** Falta al principio de celeridad, y **c)** Afectación de principios generales aplicables al proceso sancionatorio



administrativo, como son falta a los principios de culpabilidad, de motivación de la resolución y de non bis in ídem.

Quinto: En lo que se refiere al primer motivo de ilegalidad, cabe señalar que dicha alegación se sustenta en hechos anteriores a lo acontecido el día 13 de octubre de 2022, con el adolescente de iniciales I.G.V., pues en el reclamo se indica que en enero de 2021 se solicitó al Servicio reclamado una oferta más especializada y acorde a las necesidades del adolescente antes referido, organismo que informó no contar con oferta en la Región, lo que dilató el traslado del joven y solo accedió a esa petición una vez que se genera la afectación del niño.

Que, no obstante, aun cuando esa circunstancia sea efectiva, aquello en nada desvirtúa los cargos formulados en la investigación pertinente, consistentes básicamente en: **a)** No haber formulado oportunamente la denuncia por ese hecho a la autoridad fiscalizadora, infringiendo con ello el artículo 14 de la Ley N° 20.032, como la Resolución N° 155 de 2022 del Servicio reclamado y **b)** Contención física inadecuada del niño el día 13 de octubre de 2022 por la Ex Directora del programa REM-PER Nuestra Señora de la Esperanza, a cargo del colaborador acreditado “María Ayuda Corporación de Beneficencia”, infringiendo así el artículo 41 inciso 3° letra a) de la Ley N° 21.302.

En efecto, lo esgrimido por la reclamante carece de todo vínculo causal con la infracción constatada, pues la reprochable reacción de la ex funcionaria de la residencia, -esto es haber sentado al niño sobre ella, en un sillón, inmovilizándolo de pies y manos y ocasionándole lesiones de diversa consideración,- fue objeto de la investigación y eso demostró que la funcionaria actuó con total desapego de la normativa que asegura un trato adecuado y respetuoso hacia los menores de 18 años, tal como lo indica el artículo 2° letra a) de la Ley N° 20.032.

En tal virtud, el primer reproche de ilegalidad carece de fundamento.

Sexto: En lo que concierne al segundo motivo de ilegalidad, esto es la infracción prevista al principio de celeridad, se invoca el artículo 7° de la Ley N° 19.880, arguyendo que el Servicio reclamado, contado desde que se activó la actuación de su representada hasta informe final, excedió los plazos previstos en los instructivos del Servicio sobre los lineamientos del proceso de fiscalización, en particular la Resolución Exenta N° 172, de fecha 16 de febrero de 2023.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE

Cabe precisar, al respecto, que el Servicio reclamado, según su informe, solo tomó conocimiento de lo acontecido el día 2 de noviembre de 2022, mediante una visita inspectiva al REM-PER Nuestra Señora de la Esperanza, habiendo transcurrido a esa fecha más de 15 días desde la ocurrencia del hecho investigado, esto es el 14 de octubre del mismo año.

Según la reclamante, avisó al Servicio ocurrido, con fecha 28 de octubre, dato que no es confirmado por la reclamada.

Lo anterior ya le resta vigor a la alegación de haberse infringido el mentado principio de celeridad, pues -en rigor- fue la propia reclamante la que demoró en dar noticia de lo ocurrido al Servicio, infringiendo con ello su obligación de “*denunciar de inmediato*” esa situación a la autoridad fiscalizadora competente, como lo establece el artículo 14 de la Ley N° 20.032, precitado, complementado por la Resolución Exenta N° 155 de 14 de marzo de 2022, del Servicio reclamado, particularmente en sus números 1 y 2.

En este entendido, entonces, la investigación sumaria ordenada instruir mediante Resolución N° 148, de 14 de noviembre de 2022, por la Dirección Regional de Tarapacá y que culmina con el Informe Final sancionatorio de 9 de enero de 2023, parece efectuada en un plazo razonable, máxime si se tiene, además, presente que a esta última fecha no se había dictado la Resolución N° 172 de 16 de febrero de 2023, por el Servicio reclamado, la cual estableció plazos más acotados en la tramitación del proceso sancionatorio, tal como lo señala la reclamante.

En virtud de lo anterior, debe también desestimarse el segundo motivo de ilegalidad, antes referido.

Séptimo: En cuanto al tercer y último motivo de ilegalidad invocado por la reclamante, corresponde hacerse cargo del primer aspecto, consistente en afectación del principio de culpabilidad.

Lo cierto es que ninguna de las infracciones constatadas puede ser desvirtuada por esta alegación. En efecto, es claro de las disposiciones citadas previamente, esto es, los artículos 2 letra a) y 14 incisos 1, 2 y 3 de la Ley N° 20.032, que la responsabilidad de las infracciones recae “...*en los directores o responsables de los proyectos de protección especializada y los profesionales que den atención directa a los niños, niñas y adolescentes...*” cuando “*vulneren sus derechos*”, todo lo cual constituye una falta grave, sancionada en el artículo 41 de la Ley N° 21.302.

Pues bien, en la especie la responsable de la contención inadecuada fue la directora, a esa época, del proyecto, quien después fue desvinculada,



pero en ese momento era dependiente de la Corporación. Por otro lado, correspondía a la representante legal de la Corporación dar cuenta oportuna de esta situación al Servicio recurrido, lo que no hizo, como se ha analizado en los considerandos precedentes.

Por lo anterior, es claro que el principio de culpabilidad no ha sido vulnerado, como sostiene la reclamante, por lo que esta alegación tampoco puede prosperar.

Octavo: En lo que concierne a una falta de motivación de la resolución que se pronuncia sobre la sanción impuesta, debe desecharse ese argumento, pues de la sola lectura de ese acto administrativo, esto es la Resolución N° 1.202 de 27 de septiembre de 2023, dictada por el Servicio reclamado, que consta de 9 páginas y 21 considerandos, se puede colegir claramente que no son efectivas las alegaciones que arguye la Corporación, pues en ese acto el Servicio se hace cargo de todos los argumentos que indica esa parte en su recurso de reclamación administrativa.

Del mismo modo, la Resolución N° 15 de 13 de enero de 2023, de la Directora Regional de Tarapacá del Servicio reclamado (que consta de 3 páginas y seis considerandos), así como el Informe Final de 9 de enero de 2023, que le antecede se encuentran suficientemente fundados, por lo que este ítem de ilegalidad tampoco puede prosperar.

Noveno: Por último, en lo que respecta al último aspecto de este tercer motivo de ilegalidad, al haber sido sancionada la Corporación reclamante por haber infringido el artículo 41 inciso 3° letra a) de la Ley N° 21.302, esto es "*La vulneración de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio*", no correspondía agravar la responsabilidad de la investigada con la modificatoria contemplada en la letra a) del artículo 44 de la misma ley, esto es "*El hecho de haberse vulnerado la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio*", pues efectivamente, tal como lo señala la Corporación reclamante, se está considerando dos veces una misma circunstancia para los efectos de agravar la sanción aplicable.

En otras palabras, si la agravante referida describe el mismo hecho que ya fue objeto de infracción, no puede considerarse nuevamente esta misma circunstancia para aumentar la responsabilidad de la infractora.

Así las cosas, y siendo aplicable al Derecho Administrativo Sancionador, los principios del Derecho Penal Sustantivo, como lo señala, entre otros el autor Eduardo Cordero Quinzacara, en su artículo "Los



principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración en el derecho chileno” (Publicado en Revista de Derecho de Universidad Católica de Valparaíso, Volumen XLII, 2° Semestre 2014, pp. 408-409, 427), entre los cuales se inserta el del *Non Bis in Ídem*, además de jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema (v.g. Rol 337-2021, sentencia 2 agosto 2021, considerando quinto) y teniendo especialmente presente para este efecto lo dispuesto en el artículo 63 inciso 1° del Código Penal, deberá acogerse este motivo de ilegalidad, alegado por la reclamante.

Décimo: Sin perjuicio de lo anterior, dado que en la especie se impuso la sanción en su tramo inferior, aun cuando se acoja la alegación de la reclamante, en los términos expuestos en el motivo precedente, aquello no influye en lo dispositivo de la Resolución impugnada, pues existiendo una sola atenuante y tratándose de una infracción grave, la cuantía de la sanción impuesta se ajusta a derecho, toda vez que fue aplicada en su mínimo.

Con el mérito de lo razonado en los fundamentos precedentes, más lo dispuesto en los artículos 35, 41, 42, 43 y 45 de la Ley N° 21.302; artículo 14 de la Ley N° 20.032 y 63 inciso 1° del Código Penal, **se rechaza** el reclamo de ilegalidad deducido por María Ayuda Corporación de Beneficencia en contra del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, sin costas.

Regístrese y comuníquese.

Redacción del ministro Tomás Gray.

N°Contencioso Administrativo-678-2023.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Tomás Gray Gariazzo e integrada por la Ministra (S) señora Lidia Poza Matus y por el Abogado Integrante señor Luis Hernández Olmedo.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQZXE

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Tomas Gray G., Ministra Suplente Lidia Poza M. y Abogado Integrante Luis Hernandez O. Santiago, veintiseis de abril de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintiseis de abril de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: BXVXXNQXZE