

CERTIFICACIÓN

Certifico que, en el procedimiento sancionatorio iniciado por Resolución Exenta N° 1324, de fecha 24 de julio de 2022, se encuentra firme la sanción impuesta por Resolución Exenta N° 2100, de fecha 28 de noviembre de 2023, atendido que, transcurrido los plazos legales, no se interpusieron recursos en su contra.

Valparaíso, de 01 de julio de 2024.



Carlos Esperguen Esperguen

CARLOS ESPERGUEN ESPERGUEN
JEFATURA (S) DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



APLICA SANCIÓN DE AMONESTACIÓN ESCRITA EN PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO QUE INDICA RESPECTO DEL ORGANISMO COLABORADOR ACREDITADO MARÍA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICIENCIA, EN EL MARCO DEL PROYECTO "REM PER PADRE ALFONSO BOES".

RESOLUCIÓN EXENTA N°2100

VALPARAÍSO, 28 DE NOVIEMBRE DE 2023

VISTOS: La Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; la Ley N°19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; las Resoluciones RA N°215067/3708/2022, del 26 de diciembre de 2022 y N°215067/3/2023, del 04 de enero de 2023, ambas de la Dirección Nacional de este Servicio; el Memorándum N°37, de 30 de Mayo de 2023, de la Unidad de Supervisión y Fiscalización; la Resolución Exenta N°1324, de 24 de Julio de 2023 que dispone instrucción de procedimiento sancionatorio que indica; los antecedentes que obran en el procedimiento; y la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, por la Resolución Exenta N°1324, citada en Vistos, se dispuso instruir un procedimiento administrativo sancionatorio con la finalidad de investigar una serie de eventuales incumplimientos por parte del Organismo Colaborador Acreditado "María Ayuda Corporación de Beneficencia" respecto del proyecto denominado "REM PER PADRE ALFONSO BOES" de dicha repartición pública, y que fue comunicado al Director Regional mediante Memorándum N°37, de 30 de mayo de 2023, de la Unidad de Supervisión y Fiscalización.

2. Que, los hechos ordenados a investigar decían relación con el incumplimiento de determinadas obligaciones contenidas en el convenio Resolución Exenta N° 1200/2021, título sexta, numeral 5 y 9, en la Resolución Exenta N°155 del año 2022, respecto del apartado N°3, en el artículo 14 de la Ley N°20.032 y en las obligaciones contenidas e incumplimiento del mandato de la Ley N°21.302 respecto del artículo 6 letra h).



3. Que, en dicha resolución se procedió a designar como investigador a Leonardo Huequelef Burgos del procedimiento administrativo sancionatorio.
4. Que, en concreto, los hechos ordenados investigar fueron los siguientes:
 - a. En evento que origina registro de RUSC , la residencia no aplica constatación de lesiones de . Lo mismo queda señalado en registro de informe de supervisión técnica folio : "se destaca el no cumplimiento de las normativas al respecto del actuar ante estas situaciones, no llamando a SAMU ni llevando a NNA a constatar lesiones". Luego en la fiscalización presencial, la profesional TENS refiere que el NNA se habría negado a tal acción, por lo que no se habría ejecutado.
 - b. En registro RUCS , se constata que se informa de Tribunal de Familia y al Ministerio Público a las 48 horas de ser conocidos los eventos. En caso de se informa a Tribunal de Familia siete días después de conocidos los eventos y en el caso de se tiene que transcurren seis días sin denunciar al Ministerio Público y ocho para oficiar al Tribunal de Familia. Luego en el caso de de 21 de abril de 2023, se tiene una posible falta de registro en SIS, pues los antecedentes que figuran en la carpeta no se corresponden con los registros de SIS y no es claro si este es un evento distinto a los reportados.
 - c. Con fecha 5 de abril de 2023, se suscita situación que involucra a , quedando registrado en grabaciones de video de la residencia. En correos electrónicos de la Supervisora a cargo del proyecto, de fecha 06 y 07 de mayo de 2023, se solicitaron dichos registros, en contexto de supervisión del caso. Luego la profesional realiza supervisión Técnica del terreno, con fecha 10 de abril de 2023, en donde toma conocimiento de los videos. Entonces, se tienen solicitudes de copias de los videos que no fueron respondidas en tiempo y forma por el proyecto o la institución.
 - d. En el transcurso del primer semestre de 2023, se tiene un recambio de equipo directivo, y otros profesionales en la residencia, sin que a la fecha se tengan visados dichos cambios mediante la consulta a la profesional Supervisora Técnica. Se cuenta con consulta formal a Supervisora Técnica para acreditar la situación.
5. Que, mediante correo electrónico de 09 de agosto de 2023, el sustanciador del proceso sancionatorio solicitó al Organismo Colaborador Acreditado el envío de verificadores que permitan acreditar registros de intervención, las justificaciones técnicas que validen decisión de no realizar constatación de lesiones y de informar tardíamente, además del envío de verificadores que den cuenta de las validaciones por parte de la Dirección Regional y/o solicitudes enviadas desde la institución.
6. Que, con fecha 16 de agosto de 2023, se recibe correo electrónico del Organismo Colaborador Acreditado, respecto del cual da respuesta a los requerimientos consignados en el informe de fiscalización, presentando verificadores correspondientes que no logran acreditar en su totalidad la información solicitada a "María Ayuda Corporación de Beneficencia" respecto del proyecto denominado "REM PER PADRE ALFONSO BOES".
7. Que, habiendo concluido la etapa investigativa, el investigador del procedimiento formuló



cargos al Organismo Colaborador Acreditado, según consta en Carta Certificada N°973 que notifica Formulación de Cargos, de fecha 31 de agosto de 2023, los que se circunscribieron a los siguientes hechos:

- a. En registro , se constata que se informa de Tribunal de Familia y al Ministerio Público a las 48 horas de ser conocidos los eventos. En caso de se informa a Tribunal de Familia siete días después de conocidos los eventos y en el caso de , se tiene que transcurren seis días sin denunciar al Ministerio Público y ocho para oficiar al Tribunal de Familia. Luego en el caso de de 21 de abril de 2023, se tiene una posible falta de registro en SIS, pues los antecedentes que figuran en la carpeta no se corresponden con los registros de SIS y no es claro si este es un evento distinto a los reportados.
- b. Con fecha 5 de abril de 2023, se suscita situación que involucra a , quedando registrado en grabaciones de video de la residencia. En correos electrónicos de la Supervisora a cargo del proyecto, de fecha 06 y 07 de mayo de 2023, se solicitaron dichos registros, en contexto de supervisión del caso. Luego la profesional realiza supervisión Técnica del terreno, con fecha 10 de abril de 2023, en donde toma conocimiento de los videos. Entones, se tienen solicitudes de copias de los videos que no fueron respondidas en tiempo y forma por el proyecto o la institución.

Resulta importante indicar, que el sustanciador del procedimiento, a partir de la documentación remitida por el Organismo Colaborador Acreditado, tuvo por subsanados los incumplimientos descritos en las letras a) y d) del considerando cuatro.

8. Que, consta del expediente administrativo del procedimiento de marras que con fecha 31 de agosto se remite carta certificada al Organismo Colaborador Acreditado, informando de la formulación de cargos, comenzando a contabilizar el plazo de 10 días hábiles desde la notificación para realizar sus descargos, los que no fueron recibidos.

9. Que, con fecha 25 de septiembre de 2023, el investigador elevó ante este Director Regional su Informe Final donde concluye que, del resultado del proceso investigativo, se detectaron una serie de incumplimientos de los convenios, recomendando aplicar la sanción de amonestación escrita establecida en el artículo 41 inciso cuarto número i) de la Ley N°21.302.

10. Que, se tienen a la vista las pruebas que obran en el expediente del procedimiento administrativo sancionatorio, a saber:

- a. La Resolución Exenta N°1200/D de 14 de septiembre de 2021, que aprueba convenio con la María Ayuda Corporación de Beneficencia, relativo al proyecto denominado "REM-PADRE ALFONSO BOES" a ejecutarse en la Región de Valparaíso.
- b. El convenio respectivo.
- c. El proyecto presentado por el Organismo Colaborador.
- d. Los documentos acompañados por el Organismo Colaborador Acreditado, mediante correo electrónico de fecha 16 de agosto de 2023.
- e. El informe de fiscalización negativo, de 08 de junio de 2023.
- f. El informe final Sobreseimiento Procedimiento Sancionatorio de fecha 25 de septiembre de 2023.



11. Que, teniendo presente lo anterior, corresponde a esta autoridad pronunciarse sobre el fondo de la cuestión sometida a su conocimiento, ponderando las circunstancias tenidas a la vista en la carpeta del procedimiento sancionatorio.

12. Que, en primer término, cabe recordar que el objetivo del Servicio es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones, según el artículo 2° de la Ley N°21.302.

13. Que, conviene recordar que le corresponde al Director Regional supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; de los contenidos en la Ley N°20.032, en especial, de los contemplados en su artículo 2° y en las letras a), b) y c) de su artículo 25; de la normativa técnica, administrativa y financiera y de los respectivos convenios en la ejecución de las prestaciones de protección especializada por parte de los colaboradores acreditados de su región.

14. Que, el numeral 1) del artículo 2° de la Ley N°20.302 preceptúa que la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios: "1) El respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad".

15. Que, en la misma línea, el numeral 8) del citado artículo 2° del referido cuerpo normativo dispone que otro principio al que debe sujetarse la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados es la "objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda".

16. Que, así las cosas, el Organismo Colaborador Acreditado remitió verificadores solicitados en la fase investigativa del proceso, respondiendo de manera conforme a dos de los incumplimientos hallados en la fiscalización. En lo que dice relación a la tardanza en informar al Tribunal de Familia y al Ministerio Público respecto de los eventos ocurridos con el [redacted] (48 horas), [redacted] (7 días al Tribunal de Familia) y el [redacted] 6 días al Ministerio Público y 8 días al Tribunal de Familia), el Organismo Colaborador Acreditado indicó haber informado y remitido los antecedentes al Servicio a través de su supervisora técnica, con quien también sostuvieron reuniones respecto a la forma de abordar los hechos descritos; señalan igualmente que se procedió a sancionar a la funcionaria denunciada respecto del [redacted], adjuntando la carta de amonestación, y se indica finalmente que la directora subrogante desconocía a cabalidad todos los protocolos del Servicio, en términos de plazos para ser realizadas las denuncias, respecto del [redacted].



17. No obstante, a pesar de las razones esgrimidas por el Organismo Colaborador, se constata una conducta reiterada –una denuncia en el mes de febrero y dos en el mes de abril de 2023- en cuanto a incumplir lo establecido en el artículo 14 incisos 1 y 2 de la Ley N°20.032 respecto al deber de denuncia: *"Los directores o responsables de los proyectos de protección especializada y los profesionales que den atención directa a los niños, niñas y adolescentes 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.*

*"En los casos señalados en el inciso anterior, así como en aquellas situaciones que, no siendo constitutivas de delito, vulneren sus derechos, los directores o responsables de los proyectos respectivos deberán solicitar al tribunal competente la adopción de medidas de protección a favor del niño, niña o adolescente víctima, dentro de las **veinticuatro horas siguientes a la ocurrencia del o los hechos respectivos.***

*"El incumplimiento de los deberes establecidos en los incisos precedentes, además de las sanciones penales que correspondan, constituyen **una falta grave sancionada de conformidad con lo prescrito en el artículo 41 de la ley que crea el Servicio** Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica."*

Así también se vulnera lo regulado en la Resolución Exenta N°155 de fecha 14 de marzo de 2022, que establece en su numeral 2.2: *"Deberá cumplirse con esta **obligación de denuncia de forma inmediata o dentro de las 24 horas siguientes**, desde el momento en que se tomó conocimiento de los hechos. Para tal efecto la denuncia deberá ser formalizada de la forma señalada en el numeral anterior"*.

18. Que, dentro de los verificadores enviados por el Organismo Colaborador, ninguno da cuenta del registro del día 21 de abril de 2023 respecto al _____, pues los antecedentes que figuran en la carpeta no corresponden con los registros contemplados en SIS, y no se entrega ninguna aclaración respecto a este hecho. Sumado a ello, tampoco se explica el por qué las denuncias realizadas respecto de un mismo hecho varían en sus fechas, en el caso del _____ transcurren 6 días para denunciar ante el Ministerio Público y 8 para denunciar ante el Juzgado de Familia. En cuanto a los dichos esgrimidos por su directora subrogante, respecto a desconocer a cabalidad todos los protocolos del Servicio, en términos de los plazos para ser ejecutados, no eximen de la obligación establecida en el mismo Convenio celebrado entre el Organismo Colaborador Acreditado y el Servicio Nacional de Menores, mediante Resolución Exenta N°1200/D de fecha 14 de septiembre de 2021, el cual, en su cláusula sexta numeral cinco, establece: *"**Denunciar de inmediato a la autoridad competente las situaciones de vulneración a los derechos** que fuere constitutiva de delito que afecten a cualquiera de los niños, niñas y adolescentes atendidos. **"En estos casos, así como en aquellas situaciones que no son constitutivas de delito, pero hagan necesaria una medida judicial a favor del niño, niña o adolescente, el colaborador acreditado deberá realizar la solicitud respectiva al tribunal competente"***.

19. Que, en lo que dice relación a la solicitud de las grabaciones de video realizadas por la residencia, respecto del evento que involucra al _____, no es controvertido por el Organismo Colaborador su solicitud por parte de este Servicio, incluso señalan aprehensiones respecto a su



envío, indicando "(...) su envío puede resultar más complejo considerando la sensibilidad de las imágenes, que existe una orientación del Servicio que incluye la protección de las imágenes de NNA en residencia.", y agrega que se pondrán a disposición del Ministerio Público, respecto de lo cual no hay constancia en la carpeta investigativa. Las solicitudes realizadas por la supervisora técnica a cargo del proyecto, de manera verbal y vía correo electrónico, no fueron atendidas, existiendo un incumplimiento a la Ley N°21.302, artículo 6, letra h): "(...) la supervisión y fiscalización que deberá realizar el Servicio consistirá en el mecanismo de control a través del cual podrá aplicar sanciones a los colaboradores acreditados en los casos calificados por esta ley. En virtud de lo anterior, **los colaboradores acreditados estarán obligados a entregar la información que requiera el Servicio.**"

De la misma forma, existe un incumplimiento al Convenio ya individualizado en el considerando anterior, a su cláusula sexta numeral 21: "Los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio Nacional de Menores, de conformidad a la ley. Asimismo, **deberán proporcionar la información que el Sename requiera, ajustándose y colaborando con su supervisión y fiscalización técnica y financiera.**"

En lo que respecta a la existencia de una orientación del Servicio que incluye la protección de las imágenes de NNA en residencia, aducida por el colaborador acreditado, efectivamente existe la Resolución Exenta N°2256, de 27 de agosto de 2020, la cual Regulariza y Aprueba Nota Técnica N°2 sobre Prohibición de Divulgación de Imágenes de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en la Red Sename, la cual señala expresamente en su párrafo IV. Procesos judiciales y administrativos: "Las prohibiciones deben entenderse con respecto a la divulgación del rostro e identidad de un niño, niña o adolescente entendido bajo una medida de protección en la red del Sename (residencial o ambulatoria), sin embargo, **dicha prohibición no incluye ni puede hacerse extensiva a los procesos judiciales o administrativos**", por lo que el Organismo Colaborador no estaba excusado de cumplir con la solicitud realizada por el Servicio.

20. Que, teniendo presente los objetivos de este Servicio y los plasmados en la ley y el referido convenio, no puede sino concluirse que existen incumplimientos respecto de los cuales no se ha presentado evidencia que los justifique.

21. Que, cabe señalar que, conforme el inciso 4° del artículo 41 de la Ley N°21.302 "la prueba que se rinda se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica".

22. Que, la Corte Suprema de Justicia, en sentencia Rol N°8339-2009, de 29 de mayo de 2012, señaló que en el sistema de sana crítica se tiene la obligación de explicitar las razones lógicas, científicas y de experiencia por medio de las cuales se obtuvo la convicción, exteriorizando las argumentaciones que sirven de fundamento, analizando y ponderando toda la prueba rendida de una forma integral, tanto de la que sirve de sustento como la que se descarta, teniendo en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia de la prueba rendida.

23. Que, a su turno, la Contraloría General de la República, ha señalado en su dictamen N°103.295, de 2015, que aplicar las reglas de la sana crítica, implica que las probanzas deben ponderarse utilizando razonamientos jurídicos, lógicos, científicos y técnicos que permitan formarse



el convencimiento sobre la verdad de los hechos indagados.

24. Que, el Tribunal Constitucional ha señalado, en sentencia Rol N°2922-16, de 29 de septiembre de 2016, que el juicio de necesidad *"exige la adopción de la medida menos gravosa para los derechos que se encuentran en juego. En otros términos, que la medida restrictiva sea indispensable para lograr el fin deseado y sea la menos gravosa para el derecho o libertad comprometidos, frente a otras alternativas existentes"*.

25. Que, el inciso cuarto del 42 del mismo cuerpo legal dispone que *"en caso de aplicar una sanción, ésta deberá ser siempre proporcional a la infracción detectada considerando las eventuales sanciones de que dé cuenta el registro de colaboradores acreditados"*.

26. Que, los hechos referidos en el considerando séptimo constituyen infracciones a lo dispuesto en la letra a) del inciso segundo del artículo 41 de la Ley N°21.302, el cual dispone lo siguiente: *"Se considerarán infracciones menos graves: a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años"*.

27. Que, en tal sentido, respecto de la atenuante contemplada en artículo 43 de la Ley N°21.302 *"(...) 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"*, si bien aplica para este caso, aquella no constituye un eximente de responsabilidad.

28. Que, por lo anterior, este Director Regional ha determinado que efectivamente se han contravenido las disposiciones de la ley y convenio previamente citado, de manera que se acogerá la proposición del investigador en cuanto a aplicar al Organismo Colaborador Acreditado MARÍA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICIENCIA, la sanción de amonestación escrita sugerida.

RESUELVO:

1. APLÍQUESE la sanción de amonestación escrita establecida en el artículo 41 inciso tercero número i) de la Ley N°21.302 al Organismo Colaborador Acreditado "MARÍA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICIENCIA".

2. CONCÉDASE el plazo de 20 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución a fin de que el Organismo Colaborador Acreditado Organización MARÍA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICIENCIA subsane las infracciones pormenorizadas en la parte considerativa.

3. NOTIFÍQUESE la presente resolución, mediante carta certificada, al domicilio



4. **DÉJASE ESTABLECIDO** que esta resolución podrá ser reclamada administrativamente ante la Directora Nacional dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde la notificación de la respectiva resolución, según lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley N°21.302.
5. **INCORPÓRESE** la presente resolución al expediente del procedimiento administrativo sancionatorio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

**FRANCISCO OLIVARES MERINO
DIRECTOR REGIONAL DE VALPARAÍSO
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

MVV/mag

Distribución:

- Sustanciador, don Leonardo Huequelef Burgos.
- Jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, región de Valparaíso.
- Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, región de Valparaíso.
- Profesional de Gestión de Colaboradores, región de Valparaíso.
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión, Dirección Nacional.
- Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores, Dirección Nacional.
- Jefatura de la Unidad de Fiscalización Nacional.
- Unidad Jurídica, región de Valparaíso
- Oficina de Partes.