



APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA LOS MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN Y DE EXIGIBILIDAD DE DERECHOS DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

DECRETO SUPREMO N° 14

SANTIAGO, 03 SEP 2021

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el decreto con fuerza de ley N°7.912, de 1927, del Ministerio del Interior, decreto que organiza las secretarías del Estado; 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°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada; en la ley N°21.067, que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez; en el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; en el decreto supremo N°15, de 2012, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que aprueba reglamento del artículo 4° de la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

Que la ley N°21.302, creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de

TOMADO RAZÓN

Fecha : 21/12/2021

Jorge Andres Bermudez Soto
Contralor General

E84859/2021



Niñez y Adolescencia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.

Que, el literal p) del artículo 6 de la referida Ley, establece que una de las funciones del Servicio será generar procedimientos de participación destinados a recabar la opinión de niños, niñas y adolescentes sujetos de atención y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, asegurar la constitución e instalación de instancias de participación colectiva, así como los mecanismos para que ellos y sus personas de confianza puedan formular denuncias y reclamaciones ante las autoridades, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que se consideren vulneratorios de sus derechos.

Que, de conformidad con lo previsto en las letras n) del artículo 7 y, q) y r) del artículo 8 de la Ley, el o la Director/a Nacional y Regional, respectivamente, dispondrán y supervisarán anualmente la ejecución de los procedimientos destinados a recabar la opinión de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, cuando corresponda, debiendo además oír, recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones de los sujetos de atención del Servicio, cuando resulte procedente.

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo cuarto de la letra p) del artículo 6 de la Ley, un reglamento expedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia establecerá las normas necesarias para regular los mecanismos y procedimientos de participación y exigibilidad de derechos.

Que, las temáticas del presente reglamento fueron consultadas a la sociedad civil desde el día 23 de julio hasta el 5 de agosto de 2021, en el sitio electrónico del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, conforme a lo previsto en la ley N° 20.500.

Que, por todo lo anteriormente expuesto, corresponde dictar el acto administrativo por medio del cual se apruebe el presente reglamento, por tanto;

DECRETO:

APRUÉBASE el reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo texto es el siguiente:

Párrafo 1°
Aspectos generales

Artículo 1°.- El presente reglamento tiene por objeto regular los mecanismos de participación individual y colectiva, así como el procedimiento de exigibilidad de derechos, establecidos en la letra p) del artículo 6 de la ley N°21.302, en adelante la "Ley", asegurando y determinando las modalidades idóneas, formales y permanentes, destinadas a recabar la opinión periódica de los sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio" y la constitución e instalación de instancias de asociatividad que permitan la resolución de sus inquietudes y necesidades, y propendiendo a la mejor ejecución de los servicios, estableciendo, además, el procedimiento para

=====

TOMADO RAZÓN
Fecha : 21/12/2021
Jorge Andres Bermudez Soto
Contralor General

=====



formular reclamaciones y denuncias por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores que consideren vulneratorios de sus derechos, de un modo protegido, inmediato y directo, por parte de aquellos a los que se refiere el mencionado precepto.

Artículo 2°.- Los plazos previstos en este reglamento serán de días hábiles, entendiéndose inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

Artículo 3°.- Los mecanismos y procedimientos de participación individuales y colectivos a que se refiere el presente reglamento, así como los mecanismos y procedimientos para formular denuncias y reclamaciones deberán regirse por los principios rectores que guían el actuar del Servicio establecidos en el artículo 4 de la Ley.

Párrafo 2°
De los mecanismos de participación

Artículo 4°.- Los mecanismos de participación podrán ser de carácter individual o colectivo, los primeros son instancias permanentes por medio de las cuales el Servicio podrá recabar la opinión individual y solicitudes de aquellos niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio, de sus familias o quienes los tengan legalmente a su cuidado. Los de carácter colectivo son aquellas instancias de funcionamiento periódico, en las que niños, niñas, adolescentes y sus familias podrán formar parte, para el logro de los objetivos previstos en el párrafo segundo de la letra p) del artículo 6 de la Ley.

Artículo 5°.- Constituyen mecanismos de participación individual, los siguientes:

- a) Canales de atención directa.
- b) Consultas mejor niñez.

Artículo 6°.- Los canales de atención directa son aquellos mecanismos de participación individual destinados a recabar la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias o quienes los tengan legalmente a su cuidado, sobre temáticas que sean de su incumbencia. Para ello, podrán contactarse directamente con la Dirección Regional respectiva, a través formularios disponibles de forma permanente en el sitio web institucional o a través de mensajes de texto a un número de teléfono móvil habilitado para tales fines por el Servicio.

Para efectos de lo previsto en el inciso precedente, la Dirección Regional de que se trate dispondrá de un funcionario a cargo del canal de atención directa destinado a preparar y remitir las respuestas, cuando sea el caso, priorizando aquellas formuladas por los niños, niñas y adolescentes, en un plazo de dos días contado desde su recepción, quien deberá coordinarse con otros funcionarios de la Dirección Regional.

Las opiniones sobre la atención del Servicio servirán como insumo para su mejora continua y serán consideradas de acuerdo a la sistematización referida en el artículo 9° de este reglamento.

Cuando por esta vía se presentan reclamaciones o denuncias, estas serán derivadas de oficio por el funcionario a cargo del canal de atención, dentro de las 24 horas contadas desde su recepción, a las unidades del Servicio respectivas, a fin de dar inicio al procedimiento que corresponda.

=====

TOMADO RAZÓN
Fecha : 21/12/2021
Jorge Andres Bermudez Soto
Contralor General

=====



Artículo 7°.- Las consultas mejor niñez son aquellos mecanismos de participación individual que tienen por objeto recabar la opinión de los niños, niñas, adolescentes sujetos de atención del Servicio y sus familias o quienes los tengan legalmente a su cuidado, que serán convocadas por los Directores Regionales en aquellas materias en que se requiera conocer su opinión, intereses y expectativas, promoviendo en todo momento los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

Las convocatorias a que se refiere el inciso anterior se harán de oficio respecto de aquellas materias relevantes definidas anualmente mediante resolución del o la Director/a Nacional, así como también respecto de aquellas que, excepcionalmente y debido a la contingencia, sean consideradas importantes de manera posterior.

Asimismo, se podrán efectuar anualmente consultas a petición de aquellos a que se refiere el presente artículo respecto de las materias que sean de su interés. En tal caso, las Direcciones Regionales dispondrán de un procedimiento de recolección de temáticas, sometiéndose a consulta las que resulten más frecuentes y además aquellas que se consideren relevantes para el Servicio, el que será aprobado mediante una resolución de la Dirección Nacional del Servicio, la que resguardará debidamente la publicidad y transparencia del procedimiento y el cumplimiento cabal de los principios a que alude el artículo 4 de la Ley.

Artículo 8°.- La convocatoria a la consulta será oportunamente publicada en el sitio web institucional del Servicio y en los que mantengan los colaboradores acreditados, pudiendo considerarse para su difusión el uso de medios de comunicación, dispositivos virtuales y/o materiales, permitiendo su completa accesibilidad y comprensión por parte de los sujetos de atención del Servicio, donde se especificará la o las materia/s de la consulta, el procedimiento y metodología que se utilizarán, atendiendo las particularidades propias de sus destinatarios, promoviendo en todo momento la inclusión y otorgándoles la debida difusión, a fin de asegurar la mayor participación posible en ella.

Estas consultas podrán efectuarse en modalidades presenciales y/o remotas.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, el Servicio podrá requerir la asistencia técnica necesaria para la elaboración de metodologías de participación idóneas y adecuadas a la edad u otras particularidades de sus destinatarios, que permita recabar en forma eficiente y oportuna sus opiniones.

Artículo 9°.- Una vez concluidas las consultas y conocidos sus resultados, así como también las opiniones y solicitudes recabadas por los canales de atención directa, serán debidamente sistematizadas en los plazos y forma que haya determinado el Servicio mediante resolución, la cual será publicada en el portal de transparencia activa respectivo, conforme al literal j) del artículo 7 de la ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la ley N°20.285.

Artículo 10.- Los resultados obtenidos en las consultas y la respuesta y/o medida adoptada por la autoridad, serán publicados, con el debido resguardo de los datos personales, a través de medios de comunicación virtuales y/o materiales de modo tal que permitan su completa accesibilidad y comprensión por parte de los sujetos de atención del Servicio, de los funcionarios de éste y de los colaboradores acreditados, considerando especialmente las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los primeros.



PAV



=====

TOMADO RAZÓN
Fecha : 21/12/2021
Jorge Andres Bermudez Soto
Contralor General

=====

Artículo 11.- Constituyen mecanismos de participación colectiva los diálogos participativos mejor niñez, que son instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, que les permitirán a los sujetos de atención del Servicio y a sus familias, impetrar por la resolución de las inquietudes, la satisfacción de sus necesidades y la mejor ejecución de los servicios prestados.

Artículo 12.- Los diálogos participativos mejor niñez de carácter local serán encuentros comunales de periodicidad trimestral entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias y tendrán por objeto definir inquietudes, necesidades y mejoras en la ejecución de las prestaciones otorgadas por el Servicio.

En los encuentros comunales se elegirán representantes de éstos quienes serán designados para conformar los diálogos participativos mejor niñez de carácter regional y nacional.

Una resolución del Servicio establecerá la metodología y otras reglas necesarias para el desarrollo de los diálogos participativos, la que será publicada de conformidad a lo previsto en el artículo 9° de este reglamento.



Artículo 13.- Los diálogos participativos mejor niñez de carácter regional y nacional tendrán lugar con una frecuencia semestral y anual, respectivamente, y serán instancias de encuentro de los representantes de los sujetos referidos en el artículo anterior.

Dichos diálogos deberán contar con la presencia de la autoridad nacional y regional del Servicio, según corresponda, todo ello con el objeto de tomar conocimiento de las inquietudes y necesidades que surjan a nivel local, así como también para obtener información directa respecto de la calidad de la atención del Servicio y sugerencias para su mejor ejecución, a fin de asumir los compromisos que permitan su correspondiente resolución.

Artículo 14.- El Servicio, para los efectos de lo previsto en los artículos 11 y siguientes de este reglamento, dispondrá, a través de la autoridad respectiva, de los medios necesarios para garantizar el derecho a la asociatividad de los sujetos de atención del Servicio y sus familias a través del desarrollo de acciones destinadas a promover la constitución e instalación de instancias de organización colectiva, conforme lo previene el párrafo segundo de la letra p) del artículo 6 de la Ley.

Artículo 15.- Los mecanismos de participación colectiva se regirán en todo lo relativo a la publicidad de su convocatoria, sus conclusiones y la respuesta y/o medida adoptada por la autoridad, en su caso, a las normas previstas para los mecanismos de participación individual.

Párrafo 3°

De los mecanismos y procedimientos de exigibilidad de derechos

Artículo 16.- El Servicio contará con mecanismos y procedimientos de exigibilidad de derechos de carácter permanente para la formulación de reclamaciones y denuncias por aquellos sujetos referidos en el párrafo tercero de la letra p) del artículo 6° de la Ley, ante la ocurrencia de actos u omisiones del Servicio o de sus colaboradores acreditados, considerados vulneratorios de sus derechos.

Para estos efectos, el Servicio debe asegurar que las denuncias y reclamaciones se hagan dentro del marco de un procedimiento que cuente con las siguientes características:

a) **Protegido.** El procedimiento a través del cual se canalizarán las

TOMADO RAZÓN
Fecha : 21/12/2021
Jorge Andres Bermudez Soto
Contralor General



reclamaciones y denuncias previstas en este párrafo, se verificará en un contexto seguro para el niño, niña, adolescente o personas de su confianza, debiendo resguardar su identidad a solicitud del interesado.

b) Inmediato: El procedimiento de reclamaciones y denuncias se generará de manera automática de conformidad con lo establecido en el párrafo tercero de la letra p) del artículo 6 de la Ley, desde el momento de la recepción de la denuncia o reclamo por parte del Servicio, sin necesidad del cumplimiento de requisitos adicionales para ello, primando la sencillez y la eficacia en el desarrollo del procedimiento.

c) Directo: Las reclamaciones y denuncias se efectuarán ante las autoridades nacionales y regionales respectivas quienes deberán proceder conforme a lo que en derecho corresponda según la naturaleza y gravedad de las reclamaciones y denuncias.

Estos procedimientos y mecanismos se entenderán sin perjuicio de las denuncias que puedan ser materializadas a través de otras vías vigentes según el derecho nacional e internacional.

Artículo 17.- Para los efectos de este reglamento son reclamaciones aquellas destinadas a poner en conocimiento del Servicio hechos, omisiones o infracciones administrativas que se consideren vulneratorias de los derechos del niño, niña o adolescente y que afecten el acceso, la oportunidad y calidad de la prestación de protección especializada que deba entregarse, sea que este se preste directamente por aquel o bien mediante colaboradores acreditados.

Por su parte, para los fines de este reglamento, son denuncias aquellos hechos que revistieren carácter de delito, según la normativa vigente.

Las reclamaciones y denuncias podrán presentarse mediante formulario electrónico disponible en el sitio web del Servicio, a través de formulario presentado en la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, mediante llamada telefónica o por medio de videollamada efectuada por el reclamante o denunciante ante la OIRS respectiva.

Para lo anterior, el Servicio deberá publicar de manera visible y permanente en todas sus reparticiones regionales u organismos colaboradores una infografía que contenga la información necesaria para efectuar reclamos o denuncias, así como la información sobre la dirección y los teléfonos de la OIRS de la región que corresponda.

La reclamación o denuncia deberá contener una descripción de los hechos, en los casos que corresponda la individualización de los funcionarios o personal del organismo colaborador respecto de quien se reclama o denuncia, la indicación de la región de ocurrencia de aquellos y los datos de contacto del o la reclamante o denunciante, tales como nombre, domicilio, teléfono y/o correo electrónico. En el caso que la respectiva presentación no reúna los requisitos previstos precedentemente, se aplicará lo previsto en el artículo 31 de la ley N°19.880, debiendo el Servicio contactar y orientar a la brevedad al niño, niña o adolescente que haya efectuado de manera directa una reclamación o denuncia, para que la subsane, en los casos que corresponda, conforme a la normativa citada.

Tanto en la reclamación como en la denuncia el o la interesado/a podrá solicitar reserva de su identidad y del afectado/a cuando fuere una persona distinta a aquel

o aquella,

TOMADO RAZÓN

Fecha : 21/12/2021

Jorge Andres Bermudez Soto

Contralor General



El o la funcionario/a que reciba la reclamación o denuncia deberá de inmediato ponerla en conocimiento de la Dirección Nacional o Direcciones Regionales del Servicio, según corresponda, a fin de que se adopten todas las medidas reparatorias, preventivas y/o cautelares urgentes que sean indispensables al caso concreto.



Los sistemas de recepción de reclamaciones y denuncias deberán estar habilitados considerando las particularidades del destinatario y del reclamante y denunciante.

Artículo 18.- Recibida la reclamación o denuncia, se le asignará un número identificador, el que se notificará junto al acuso de recibo del reclamo o denuncia respectiva al interesado, a su representante legal, o al curador ad litem cuando corresponda, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción por correo electrónico o por carta certificada. Paralelamente, éstas serán enviadas para su ingreso al registro de denuncias y reclamos que la Dirección Nacional o direcciones regionales del Servicio disponga al efecto.

El Servicio comunicará a la Defensoría de los Derechos de la Niñez, las reclamaciones que hubiese recibido en los últimos tres meses. En los casos de denuncias dicha comunicación se efectuará dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, para que ejerza las atribuciones que le competen conforme al ordenamiento jurídico, sin perjuicio de la facultad de hacer las denuncias que correspondan conforme al literal a) artículo 20 de este reglamento.



Artículo 19.- El niño, niña o adolescente o las personas de su confianza en los términos de lo previsto en el párrafo tercero de la letra p) del artículo 6 de la Ley, podrán acceder en todo momento con su número identificador al registro de denuncias y reclamos para conocer su estado de tramitación y la unidad en la que encuentra radicada.



Artículo 20.- Las denuncias y reclamaciones serán tramitadas, por la autoridad del Servicio que la reciba, de conformidad a los siguientes procedimientos:

- a) Denuncia: Recibida la misma por los medios señalados en el artículo 17 de este reglamento, se deberá proceder, cuando corresponda, conforme a lo previsto en el artículo 61 letra k) del decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, debiendo concurrir al Ministerio Público, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones de Chile o a los tribunales de justicia.



Las denuncias serán respondidas al denunciante, dentro del plazo de 5 días contados desde el día hábil siguiente de notificada su recepción, sin perjuicio de su derivación al/a los organismo/s competente/s.

- b) Reclamación: Recibida la reclamación, el Servicio deberá revisarla y determinar dentro de los 3 días hábiles siguientes si requiere o no antecedentes para resolver. En el caso que no se requiera de informe o antecedentes, deberá responder al reclamante dentro de los 10 días contados desde el día hábil siguiente al de la recepción de la reclamación.

En los casos que el Servicio requiera antecedentes o informe de alguna de sus unidades o del colaborador acreditado respectivo por tratarse de asuntos de su competencia, estos tendrán un plazo de 5 días hábiles para informar, transcurrido el cual, el Servicio responderá las reclamaciones en

TOMADO RAZON

Fecha : 21/12/2021

Jorge Andres Bermudez Soto

Contralor General



el término dispuesto en el inciso anterior.

Por el contrario, cuando se trate de una reclamación cuyo conocimiento sea de competencia de otro servicio público, esta será remitida en el más breve plazo posible a la autoridad respectiva debiendo, en todo caso, hacer el debido seguimiento del asunto conforme a los protocolos que establezca el Servicio mediante resolución.



En todo lo no regulado en el presente literal, regirá lo previsto 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.

Artículo 21.- El/la Director/a Nacional y los/las Directores/as Regionales deberán llevar un registro actualizado y completo de las denuncias o reclamaciones en los términos previstos en el párrafo tercero de la letra p) del artículo 6 de la Ley.

Artículo 22.- El procedimiento de exigibilidad de derechos previsto en el presente párrafo deberá ser informado oportunamente con la debida antelación y adecuadamente promovido por el Servicio entre quienes tienen derecho a ejercerlos, a través de dispositivos virtuales y/o materiales, promoviendo su accesibilidad y comprensión por parte de los sujetos de atención del Servicio.

Con todo, cuando el debido resguardo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes lo requieran, el/la Director/a Regional podrá disponer de medidas necesarias dentro del ámbito de su competencia, para cautelar debidamente el interés superior del niño, niña o adolescente.

Artículo 23.- El registro de denuncias o reclamos a que se refiere el presente reglamento, deberá dar cumplimiento a las normas sobre confidencialidad aplicables a los datos de carácter personal y sensibles en los términos previstos en la ley N°19.628, y demás normas pertinentes.

Artículo 24.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente reglamento, será sancionado conforme a la normativa vigente, especialmente considerando los deberes y obligaciones aplicables conforme a la Ley y el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre estatuto administrativo.

Disposiciones Transitorias

Artículo primero.- Determinase que mientras no entren en funcionamiento las Oficinas Locales de la Niñez o el organismo de protección administrativa que corresponda, conforme a la normativa vigente, los Consejos Consultivos Locales de niños, niñas y adolescentes de los programas de protección de las Oficinas de Protección de Derechos regulados por la ley N°20.032, continuarán siendo una instancia de participación asociativa conforme al artículo octavo transitorio de la ley N°21.302.



Artículo segundo.- Dispóngase que durante el primer año de funcionamiento del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, contado desde el 1 de octubre de 2021, no tendrán lugar las consultas mejor niñez a que se refiere el artículo 7 del presente reglamento, las cuales, una vez cumplido el primer año de entrada en funcionamiento del Servicio, iniciarán un proceso de



TOMADO RAZÓN

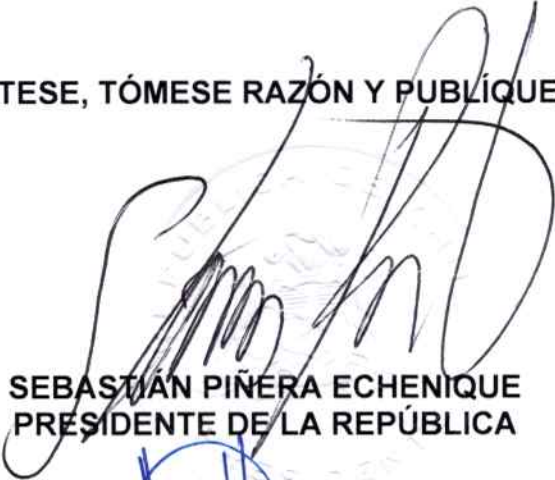
Fecha : 21/12/2021

Jorge Andres Bermudez Soto

Contralor General

implementación progresiva durante un plazo de 12 meses.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE



SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



KARLA RUBILAR BARAHONA
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA



=====

TOMADO RAZÓN

Fecha : 21/12/2021

Jorge Andres Bermudez Soto

Contralor General

=====