

REF.: APRUEBA PLAN DE PARTICIPACIÓN PARA COLABORADORES ACREDITADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00312/2025

SANTIAGO, viernes, 28 de marzo de 2025

VISTO:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración 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° 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° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en el DFL N°29 del Ministerio de Hacienda de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; en el decreto supremo N° 6, de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que nombra al Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la resolución exenta N°845, de 2023, de este Servicio, que aprobó la planificación estratégica del Servicio, año 2023-2027; en la resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la ley N°21.302 se creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, a través del diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.
2. Que, la planificación estratégica tiene la finalidad de implementar y monitorear, a través de un cuadro de mandato integral, un plan de desarrollo estratégico quinquenal con enfoque en diseño, gestión y articulación de la oferta, gestión de calidad para la intervención de los niños, niñas y adolescentes y la mejora continua e innovación. El desafío de la formulación es desarrollar una ruta estratégica en la cual todos/as se sientan parte de ella.
3. Que, a través de la resolución exenta N°845, de 3 de agosto de 2023, de este Servicio, se aprobó la Planificación Estratégica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 2023-2027, que estableció dentro de la perspectiva de procesos internos la necesidad consolidar el modelo de gestión de colaboradores, en este entendido, considera la dimensión de participación de las instituciones de la sociedad civil acreditadas como un eje central de trabajo.
4. Que, por lo anteriormente señalado y para dar cumplimiento a la planificación estratégica del Servicio señalada, el Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores y la Unidad de Gestión de Colaboradores, dependientes de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión del Servicio, elaboraron el "Plan de Participación de los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 2025", que se aprueba a través del presente acto administrativo.

RESUELVO:

1° APRUÉBESE el Plan de Participación de los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia 2025, cuyo texto es el siguiente:

"I. PRESENTACIÓN

El despliegue de la oferta programática del Servicio evidencia que actualmente más de un 97% de los proyectos de protección especializada son ejecutados por Colaboradores Acreditados, instituciones de la sociedad civil que desarrollan iniciativas tendientes a resguardar la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados o en manifiesto riesgo de vulneración.

En virtud de lo anterior, los Colaboradores Acreditados se han posicionado como un actor clave en la ejecución de

la política pública de protección especializada a la infancia y adolescencia, desarrollando un conocimiento técnico-práctico clave para el mejoramiento continuo del sistema de protección. Esta especialización técnica también es constatable en la dimensión administrativa, desde donde es posible evidenciar que, en miras a fortalecer sus procesos, las diferentes instituciones han generado acciones, tanto de carácter interno como en red, orientadas a dar cumplimiento a las disposiciones del Servicio, pero también agregar valor en la entrega de servicios a los niños, niñas y adolescentes.

En este orden de ideas, es que la planificación estratégica del Servicio para el periodo 2023-2027 ha definido como uno de sus ejes centrales la consolidación de un modelo de gestión de colaboradores que permita desarrollar e instalar una estructura de trabajo y colaboración permanente entre el Servicio y los colaboradores acreditados para su monitoreo y mejora continua.

Dicho modelo de gestión considera como un pilar fundamental la articulación de la red de colaboradores acreditados mediante el desarrollo de distintos mecanismos de participación, de operación permanente y con enfoque territorial, los cuales contribuyan a reducir las brechas que existen entre el diseño e implementación de procesos críticos que indican en la ejecución de la oferta programática, así como también posicionar a los Colaboradores Acreditados como referentes técnicos capaces de proponer y contribuir en la transformación de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En este contexto durante 2024 se desarrolló por primera vez el Plan de Implementación de Mecanismos de Participación para Colaboradores Acreditados, aprobado a través de la resolución exenta N° 502, y modificado por la resolución exenta N°645, ambas de 2024, de este Servicio, el cual será fortalecido para el periodo 2025 de acuerdo con la evaluación realizada por la Unidad de Gestión de Colaboradores, Gestores de Colaboradores Regionales así como también con la retroalimentación realizada por los mismos Colaboradores Acreditados en el marco de cada una de las instancias de participación desarrolladas durante el periodo anterior.

Así, el presente documento expone las líneas de generales en virtud de la cual se estructura el Plan de Participación de Colaboradores Acreditados para el periodo 2025.

II. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES ACREDITADOS

Objetivo general:

Contribuir a la instalación de una estructura de trabajo y colaboración permanente entre el Servicio y los Colaboradores Acreditados, la cual permita reducir las brechas en el desarrollo de los procesos técnicos, financieros y administrativos y, en consecuencia, fortalecer la implementación de la oferta programática de protección especializada.

Objetivos específicos:

1. Transferir bajo metodologías participativas los lineamientos, ejes y planes de trabajo de los distintos procesos, tanto técnicos como financieros y administrativos, a través de los cuales el Servicio se relaciona con los Colaboradores Acreditados y sus proyectos, contribuyendo de esta manera al alineamiento institucional en la implementación de la oferta programática.
2. Implementar los Consejos Consultivos de Colaboradores Acreditados contribuyendo a relevar la opinión técnica, conocimiento y experiencia de las distintas instituciones de la sociedad civil que colaboran con Servicio.
3. Disponer de espacios formales de retroalimentación y co-construcción entre el Servicio y los Colaboradores Acreditados en materias que inciden directamente en el despliegue de la oferta programática de protección especializada.

Resultados esperados:

Con la implementación de los mecanismos de participación de los Colaboradores Acreditados se espera contribuir directamente en la consolidación del Modelo de Gestión de Colaboradores propuesto por el Servicio en su planificación estratégica 2023-2027. En términos operativos, y en línea con los objetivos desarrollados anteriormente, como resultados de la implementación de los mecanismos de participación se espera:

- Reducir las brechas que existen entre el diseño e implementación de procesos críticos que indican en la implementación de la oferta programática.
- Posicionar a los Colaboradores Acreditados como referentes técnicos calificados para desarrollar propuestas que contribuyan a la mejora continua en la atención a los niños, niñas y adolescentes.
- Resguardar que, parte de las definiciones institucionales adoptadas por Servicio, tales como las Orientaciones Técnicas, sean construidas colaborativamente con las diferentes instituciones de la sociedad civil.

III. PLAN DE TRABAJO

El Plan de Participación de Colaboradores Acreditados para el año 2025 considera el desarrollo de, al menos, cinco líneas de trabajo, cada una de las cuales se estructura en iniciativas concretas con objetivos previamente definidos.

Línea de trabajo N°1: Encuentros Nacionales con Colaboradores Acreditados.

- *Jornadas con Colaboradores Acreditados:*

Las jornadas con Colaboradores Acreditados coordinadas por la Unidad de Gestión de Colaboradores para el primer semestre del año 2025 se orientan a transferir transversalmente a los equipos centrales de los Colaboradores Acreditados (Representantes Legales, Directores Ejecutivos, Referentes Técnicos Nacionales y Referentes Financieros-Administrativos si corresponde) los lineamientos, planes de trabajo y principales énfasis en la ejecución de los siguientes procesos:

- Supervisión Técnica.
- Supervisión Financiera.
- Fiscalización.
- Modelo de Gestión de Colaboradores del Servicio.
- Exigencias a los Colaboradores Acreditados en materia de probidad y transparencia.
- Asistencia y Transferencia Técnica.
- Lineamientos del Servicio para el desarrollo de estudios en materia de infancia y protección especializada.

La modalidad de las jornadas será preferentemente virtual o híbrida y su metodología considera espacios formales para establecer un diálogo guiado entre los Colaboradores Acreditados y los equipos expositores, el cual permita alinear a los primeros con las definiciones institucionales del Servicio, así como también resolver dudas u observaciones reportadas por dichas instituciones de la sociedad civil.

Cabe destacar que el material de apoyo presentado en cada jornada, así como también la grabación de la misma será puesta a disposición de los asistentes y de la ciudadanía en general, a través de la página web del Servicio y otras plataformas digitales como *YouTube*.

Finalmente cabe precisar que, si bien se ha comprometido realizar, al menos, las siete jornadas individualizadas anteriormente, existe otro grupo de temáticas que podrían ser abordadas en jornadas de trabajo con los Colaboradores Acreditados, tal como se indica a continuación:

- Presentación de lineamientos y exigencias en materia de infraestructura para proyectos de protección especializada del Servicio.
- Presentación de lineamientos para la implementación de Planes de acompañamiento inicial para la implementación de la oferta de protección especializada (primeros 6 meses de ejecución)
- Presentación de lineamientos para la exigibilidad y control al cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 30 de la Ley 20.032.

El responsable de esta línea de trabajo será la Jefatura de la Unidad de Gestión de Colaboradores.

Línea de trabajo N°2: Implementación de Consejos Consultivos de Colaboradores Acreditados.

Los Consejos Consultivos con Colaboradores Acreditados se orientan a establecer un espacio de información, diálogo y reflexión respecto a nudos de implementación de la oferta programática y propuestas que contribuyan a la mejora continua en la atención a los niños, niñas y adolescentes.

Lo anterior permitiría contar con un dispositivo para que Colaboradores Acreditados elaboren propuestas o retroalimenten las definiciones institucionales adoptadas por el Servicio y que tienen impactos significativos en la gestión de las distintas instituciones de la sociedad civil que componen la red de Colaboradores Acreditados.

Asimismo, los Consejos Consultivos también se constituirán como dispositivos donde sean los mismos Colaboradores Acreditados quienes lideren la transferencia de prácticas prometedoras que contribuyan a fortalecer el despliegue y mejorar la calidad en los servicios y prestaciones dirigidos a niños, niñas y adolescentes.

En términos operativos, por un lado, existirán Consejos Consultivos de carácter nacional que permitirán vincular a los equipos directivos de los Colaboradores Acreditados con los altos directivos del Servicio para la retroalimentación estratégica y permanente de las definiciones institucionales que adopte este último, particularmente en lo que respecta al diseño e implementación de la nueva oferta programática.

Por otro lado, existirán Consejos Consultivos de carácter regional o macrozonal que se focalizarán preferentemente en la transferencia de prácticas prometedoras entre Colaboradores Acreditados o, incluso, entre proyectos de protección especializada. Para esto último, los Consejos Consultivos consideran para su implementación el enfoque territorial, así como también la especialización por línea de acción.

El responsable de esta línea de trabajo será la Jefatura de la Unidad de Gestión de Colaboradores.

Línea de trabajo N°3: Instancias de retroalimentación y co-construcción con los Colaboradores Acreditados.

Con el propósito de abordar una de las principales oportunidades de mejora identificadas en el proceso de evaluación a la implementación de los mecanismos de participación de Colaboradores Acreditados desplegados durante 2024, la tercera línea de trabajo se orienta a profundizar el nivel de participación de los Colaboradores, transitando, en lo posible, desde una participación consultiva a una vinculante en el marco de determinados procesos y de conformidad con la normativa vigente.

Así, para el año 2025 y siempre condicionado al avance en el proceso de transformación de la oferta programática, se desarrollará, al menos, una jornada nacional de co-construcción con Colaboradores Acreditados, según se indica a continuación:

[illegible]

2. IMPLEMENTACIÓN DE CONSEJOS CONSULTIVOS														
2.1	Jornada N°1: Consejo Consultivo Nacional	1.- Listado de inscritos a jornada 2.- Acta de implementación de sesión de Consejo Consultivo												
2.2	Jornada N°1: Consejo Consultivo Nacional	1.- Listado de inscritos a jornada 2.- Acta de implementación de sesión de Consejo Consultivo												
2.4	Jornada N°4: Consejo Consultivo Regional / macrozonal	1.- Listado de inscritos a jornada 2.- Acta de implementación de sesión de Consejo Consultivo												
2.5	Jornada N°5: Consejo Consultivo Regional / macrozonal	1.- Listado de inscritos a jornada 2.- Acta de implementación de sesión de Consejo Consultivo												
3. RETROALIMENTACIÓN Y CO-CONSTRUCCIÓN CON COLABORADORES ACREDITADOS														
3.1	Jornada híbrida de trabajo para la co-construcción de las Orientaciones Técnicas del programa de intervenciones reparatorias	1.- Listado de inscritos a jornada 2.- Informe de implementación de jornada de co-construcción												
3.2	Jornada de trabajo para la retroalimentación del diseño del nuevo Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo	1. Listado de asistentes												
4 JORNADAS DE CO-CONSTRUCCIÓN CON COLABORADORES ACREDITADOS														
4.1	Formulación de Boletín Informativo Primer Semestre 2025	1. Boletín informativo 2. Correo de envío												
4.1	Formulación de Boletín Informativo Segundo Semestre 2025	1. Boletín informativo 2. Correo de envío												
5. REPORTABILIDAD A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN														
5.1	Informe de avance N°1	1. Informe de avance												
5.2	Informe de avance N°2	1. Informe de avance												
5.4	Informe anual de resultados	1. Informe anual de resultados												

2° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta en la pagina web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
Director Nacional

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
PLAN DE PARTICIPACION	Digital	Ver		
REX 502 2024	Digital	Ver		
REX 645 2024	Digital	Ver		

SGY/MBE/PSA/MMC/RRB

DISTRIBUCIÓN:

- 1. FISCALÍA
- 2. OFICINA DE PARTES



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=20931990&hash=5f367>