



2026

Encuentros Virtuales con Colaboradores Acreditados

Jornada 1

Proceso de Mantención de Requisitos de Acreditación

División de Supervisión, Evaluación y Gestión
Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores
Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores





Contenido

Introducción	3
Antecedentes de la Jornada.....	4
Preguntas y respuestas	5
a. Sobre el proceso de mantención de requisitos:	5
b. Sobre los participantes del proceso:	9
c. Sobre los Aspectos que se evaluarán:	10
d. Sobre la pérdida de la acreditación:	12



Introducción

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

Dada esta realidad, dichas instituciones han alcanzado un rol fundamental en la implementación de las políticas públicas destinadas a la protección especializada de la niñez y adolescencia, acumulando experiencia técnica y práctica esencial para el perfeccionamiento constante del sistema de protección. Este nivel de especialización se refleja igualmente en el ámbito administrativo, donde las distintas instituciones han implementado medidas, tanto internas como colaborativas, dirigidas no solo a cumplir con las normativas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, sino también a mejorar la calidad de la atención que brindan a los niños, niñas y adolescentes.

Por esta razón, la planificación estratégica del Servicio de Protección, correspondiente al período 2023-2027, ha establecido como objetivo central el fortalecimiento de un **modelo de gestión de colaboradores** que facilite la generación de una dinámica de trabajo y cooperación continua entre el Servicio y las instituciones de la red, con foco en la mejora continua.

Este modelo releva la importancia de la articulación del conjunto de Colaboradores Acreditados mediante la instalación de **mecanismos de participación** de funcionamiento permanente, que contribuyan a reducir las brechas que existen entre el diseño e implementación de procesos críticos que inciden en la adecuada ejecución de la oferta programática de protección especializada a niños, niñas y adolescentes, así como también posicionar a los Colaboradores Acreditados como referentes técnicos relevantes para retroalimentar, generar propuestas y contribuir al mejoramiento continuo de las definiciones institucionales, los procesos, procedimiento y lineamientos técnicos del Servicio de Protección.

En este marco, durante el año 2026, se da continuidad a la iniciativa “**Encuentros Virtuales Con Colaboradores Acreditados**”, el cual tiene como finalidad transferir transversalmente a los equipos centrales de los Colaboradores Acreditados (Representantes Legales, Directores Ejecutivos, Referentes Técnicos Nacionales y Referentes Financieros-Administrativos si corresponde) mediante enfoques participativos las directrices, lineamientos, ejes estratégicos y planes operativos de los diversos procesos técnicos, financieros y administrativos, vinculados a la ejecución de proyectos de protección especializada.



Antecedentes de la Jornada

Los Encuentros Virtuales son organizados por la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores, se desarrollan durante el primer semestre del año y están dirigidos a todas las instituciones de la red de Colaboradores Acreditados.

Para 2026, se han programado 9 jornadas de encuentros virtuales entre los meses de marzo a mayo, los que se desarrollarán de manera remota en las siguientes fechas:

Fecha		Tema
1.-	Martes 17/03	Procedimiento de Mantenimiento de requisitos de Acreditación para los Colaboradores Acreditados.
2.-	Martes 24/03	Procedimiento de Actualización de Antecedentes de Colaboradores Acreditados.
3.-	Martes 07/04	Supervisión Técnica
4.-	Martes 14/04	Supervisión Financiera y Administrativa
5.-	Martes 21/04	Fiscalización
6.-	Martes 28/04	Diseño y Evaluación de Programas
7.-	Martes 05/05	Asistencia Técnica
8.-	Martes 15/05	Transferencia Técnica
9.-	Martes 19/05	Convenios y Transferencias

Esta jornada cuenta con una primera parte expositiva, para pasar luego a una instancia de participación, en la cual el equipo expositor selecciona las preguntas más reiteradas para dar respuesta a ellas durante la jornada. Luego, se abre un espacio de preguntas con micrófono abierto para 3 o 4 personas, las cuales también son abordadas en ese espacio.

La primera sesión estuvo a cargo de la Unidad de Acreditación y abordó el Procedimiento de Mantenimiento de Requisitos de Acreditación para los Colaboradores Acreditados. Se desarrolló el 17 de marzo entre las 10:00 y 12:00 horas y participaron 217 personas.

Dado el alto volumen de preguntas recibidas durante la sesión, la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores realiza una sistematización de éstas para que sean respondidas por el equipo a cargo de la jornada virtual, las cuales se exponen a continuación.



Preguntas y respuestas

A continuación, se expone el listado de preguntas realizadas durante la jornada virtual, las que fueron sistematizadas y respondidas por el equipo de profesionales a cargo de la jornada.

Estas se ajustaron, resumieron y agruparon en temas para ser respondidas de la mejor forma posible.

a. Sobre el proceso de mantención de requisitos:

¿Es posible disponer de un calendario tentativo para estar atentos y disponibles?

R: Se evaluará la posibilidad de disponer de un calendario referencial, sin perjuicio de que las convocatorias serán informadas oportunamente y según la fecha en que fueron acreditados.

¿Cómo se informará la fecha probable de realización de las entrevistas al responsable Modelo de Prevención del Delito (MPD) y con cuanto tiempo se convocarán?

R: Se convocará a lo menos con 1 semana de antelación, e iniciarán en el mes de abril por orden de fechas de acreditación.

¿Cuándo conoceremos la nómina de los proyectos que serán supervisados y en qué fecha? Este dato es muy importante para organizarnos internamente ya que el tiempo y los recursos son escasos.


R: Este procedimiento no busca supervisar proyectos, sino que monitorear a Colaboradores Acreditados, sobre la mantención de los requisitos bajo los cuales se acreditaron.

¿Cuál es el tiempo de duración de este proceso?

R: Este procedimiento comienza a operar de manera formal el 2026 y es anual. La duración de la evaluación de cada colaborador acreditado es aproximadamente una semana.

Para establecer la fecha de evaluación institucional, debiera considerarse un año a partir de la fecha de acreditación. Estos son, por ejemplo, ¿fecha de acreditación octubre, fecha de evaluación octubre 2026?

R: Efectivamente, la definición del orden mediante el cual serán convocados estará determinado por la fecha en que la institución fue acreditada por el Servicio de Protección.



¿Cómo dialoga el plazo de este procedimiento de mantención de requisitos con los procedimientos de reevaluación y acreditación, en cuanto a plazos y calendario para cada colaborador?

R: Está calendarizado para que exista coordinación en los plazos. De manera que el resultado de éste insume la reevaluación.

Cuando dicen ver el proceso en terreno, ¿Qué se quiere decir exactamente? ¿Qué tipo de verificadores serían suficientes para dar cuenta de la aplicación efectiva de los 8 lineamientos y los estándares respectivos?

R: La revisión en terreno quiere decir que el objetivo es poder verificar el nivel de implementación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos, incluyendo evidencia documental, registros de ejecución, mecanismos de difusión interna, actividades de capacitación, entre otros, así como la ejecución en cada estándar.

Consulta sobre el accionar en terreno, ¿eso sería para revisar los verificadores que tiene cada institución sobre el cumplimiento del MPD?

R: Sí, ese proceso tiene dicha finalidad, pero esta revisión será eventual.

¿La entrevista con el responsable del MPD será presencial? ¿Deberán presentar verificadores?

R: Será telemática y es posible que se le requiera envío de algunos verificadores.

Si el responsable del Modelo de Prevención del Delito, justo para la entrevista, tiene un problema de fuerza mayor (accidente, de salud u otro) ¿es posible tener un segundo entrevistado que lo reemplace, o, que ocurre en esa situación?


R: Sí, siempre y cuando maneje del mismo modo la política de prevención institucional.

Respecto a la entrevista ¿es individual o puede ir acompañado, se fundamentará con documentación previa y datos? ¿hay una pauta previa?

R. Solo se considerarán las respuestas del RPD o de quien haga su reemplazo. No obstante, puede ir acompañado.

¿Podemos actualizar el MPD antes del proceso de reevaluación 2026?

R: Sí.



¿Cómo lo hacemos si nuestro modelo de prevención del delito es nuevo, lo revisamos y modificamos?

R: No es necesario modificarlo, lo importante es ejecutarlo.

¿Qué periodos de supervisión serán revisados?

R: Corresponde al último año de ejecución

¿Cuándo se revisará la magnitud de las instituciones antes de aplicar estos procedimientos de manera transversal?, para la acreditación, existió la muestra clara de la complejidad del proceso, el cual aumentaba significativamente para las instituciones más pequeñas, hoy 3 años después siguen generando procesos sin considerar las diferencias en tamaño entre instituciones.

R: No podemos hacer discriminación positiva dado que al momento de ejecutar existe igualdad de condiciones para las postulaciones y procesos licitatorios.

¿Existe una escala de revisión de acuerdo con el tamaño de la Institución? Lo digo porque somos una institución muy pequeña y se nos exige o tener más personal o más carga laboral para los colaboradores en función del cumplimiento del MPD, y no mejoran subvenciones que puedan compensar esta carga.


R: Actualmente no existe diferenciación normativa en la aplicación del procedimiento según tamaño institucional. Las exigencias derivan del cumplimiento de estándares mínimos establecidos en la regulación vigente.

No hemos logrado ejecutar alguna capacitación respecto al modelo de prevención del delito a través de alguna OTEC u otra institución. ¿Es posible que, como residencia se pueda armar una presentación tomando como base el modelo presentado en la acreditación y bajar a los funcionarios del proyecto y dejar algún documento de verificador?

R: Las instituciones pueden desarrollar instancias internas de capacitación basadas en su Modelo de Prevención de Delitos vigente, siempre que estas permitan acreditar su difusión, implementación y trazabilidad mediante verificadores adecuados.

¿Contaremos con el acompañamiento del/a Gestor/a de Colaboradores?

R: Si, siempre y cuando sea requerido.



Si nosotros como institución pasamos por el pilotaje y conforme a las mejoras actuales, ¿cómo accedemos a la asesoría de la Unidad de Gestión Colaboradores, para evaluar estas mismas previo al proceso de acreditación o esto es algo q no corresponde ahora?

R: Se puede realizar a través del/a gestor/a de colaboradores asignada a su institución.

¿Qué pasa con las instituciones pequeñas que ofrecen pocas plazas en la línea de programa y que por lo mismo no hemos participado de licitaciones por estar fuera de nuestra capacidad de atención ¿estamos también en riesgo de perder la acreditación por no licitar en 3 años?

R: Se revisará caso a caso.

¿Cuáles serán los reglamentos que se apliquen, los contenidos en los decretos 5 y 13? Lo pregunto porque se indicó que se está trabajando en nuevos reglamentos.

R: Si, se aplicará la normativa vigente al momento de la solicitud.

Estando vigente los decretos 5 y 13, y estando en tramitación nuevos que los vendrían a reemplazar, para efectos de la reevaluación/reactuación, ¿debemos esperar los nuevos reglamentos o podemos postular al alero de los actualmente vigente?

R: Mientras no entren en vigencia los nuevos reglamentos en tramitación, los procesos de mantención de requisitos, reevaluación y acreditación continuarán rigiéndose por la normativa actualmente vigente.

Es apelable y/o se puede reponer, toda vez que en algunas ocasiones pese a enviar la información, no se actualiza desde el SPE.

R: No hay apelación, y la reevaluación se tramitará conforme a la normativa vigente al momento de la solicitud."



b. Sobre los participantes del proceso:

¿Qué implicancia en este proceso supone el haber participado en el pilotaje efectuado? Esto porque ya se ha efectuado una evaluación de cada estándar y lineamiento MPD durante dicho proceso, con mejoras reconocidas por el Servicio.

R: La participación en el pilotaje permitió ajustar instrumentos, criterios y metodologías de evaluación. Se espera que las mejoras introducidas a partir de dicho proceso se reflejen en la aplicación regular del procedimiento durante el año 2026, sin generar ventajas ni desventajas comparativas entre instituciones.

¿Cuáles son las Instituciones que se evaluarán este año?

R: Todas las que hayan estado ejecutando, al menos, 1 proyecto de protección especializada al 30 de enero de 2026.

Respecto a los proyectos que terminan su convenio este año 30 de abril de 2026 ¿qué pasará en este caso?

R: El procedimiento de Mantención requiere de un análisis institucional, no evaluando proyectos, si no colaboradores con proyectos vigentes al 30 de enero de 2026.

En el caso de la nuestra institución, no se ha adjudicado proyectos en los últimos tres años ya que se ha dedicado solo a proyectos de Diagnóstico Clínico Especializado y no ha habido licitaciones de este tipo en el Servicio, ¿qué ocurre en este caso? Ya que señalaron que los Colaboradores Acreditados que no han adjudicado proyectos en los últimos tres años pueden perder la acreditación.

R: Debe revisarse que institución es, no obstante, se responde más arriba sobre la aplicabilidad de esta causal.

Respecto de la Verificación de Inhabilidades e incompetencias del personal vinculado a los proyectos de protección especializada, estos certificados solo informan la existencia de condenas efectivas. Sin embargo, existe una zona gris donde una persona ingresa a trabajar al Colaborador Acreditado con sus certificados en regla, pero puede tener causas abiertas en fiscalía vinculadas a hechos delictuales en investigación sin condena. ¿Cómo se procedería en ese escenario?

R: Este aspecto se aborda en el artículo 56 de la Ley N° 21.302.



c. Sobre los Aspectos que se evaluarán:

Se ha hablado de *Procedimiento de mantención de los requisitos de acreditación*, que es lo que se ha mostrado hoy, y se ha hablado del proceso de Reevaluación ¿es lo mismo?

R: La ley hoy habla de reevaluación para referirse a la reacreditación. Con ello la diferenciaba del proceso de reacreditación de los colaboradores de SENAME.

¿Bajo qué lineamiento se ejecutará la reevaluación 2026 para quienes nos corresponde este año?

R: Esta se realizará de acuerdo con lo que mandata el artículo 35 bis de la Ley N° 21.302.

¿Qué ocurre con la evaluación de hallazgos técnicos y financieros levantados que se han producido por responsabilidad del Servicio respecto de la planificación, e implementación y ejecución de su oferta?

R: Cuando existan hallazgos asociados a condiciones estructurales de implementación de la oferta atribuibles al propio Servicio, su evaluación se realizará aplicando criterios de razonabilidad y contexto operativo, evitando afectar injustificadamente la evaluación del colaborado.

En el marco de las supervisiones técnicas, en diversas ocasiones se han identificado errores en la consignación de hallazgos, ya que se han observado situaciones en las que sí existía el verificador correspondiente, incluso en algunos casos debidamente timbrado por el supervisor, y aun así estos son registrados como hallazgos en los informes. En este contexto, se solicita informar qué acciones se implementarán para garantizar un proceso transparente y coherente.


R: Estas situaciones serán abordadas en coordinación con Supervisión Técnica, con el objetivo de mejorar la consistencia entre verificadores disponibles, observaciones registradas y resultados.

En cuanto a los hallazgos en supervisiones técnicas, nos pasa que, si bien aclaramos todos los puntos, esto no se ve reflejado en las otras áreas tales como acreditación, ¿cómo se soluciona esto?

R: El Servicio se encuentra avanzando en la integración progresiva de los sistemas de información institucional, con el objeto de mejorar la coherencia entre resultados de diversos procesos.

Respecto a las supervisiones técnicas o financieras, ¿se consideran la situación final, es decir después de las correcciones o subsanaciones, o la nota inicial en el caso de la técnica y el monto inicial observado o rechazado en la financiera?

R: En caso de Supervisiones Financieras miramos el final. En caso de Supervisiones Técnicas, los hallazgos no solucionados levantados en el proceso de supervisión.



Existen hallazgos que eventualmente requieren de una gran inversión, ejemplo de ello la certificación SEC, bien se sabe que en algunos casos es posible abordarlos con PEI sin embargo esto puede tomar más de un año, ¿cómo será evaluado esto?

R: Se aplica criterio y la pauta contenida en la Resolución Exenta.

Sobre el levantamiento de hallazgos de la supervisión técnica, ¿qué pasa con la valoración de aquellos hallazgos levantados que son imposible de cumplir, por no corresponderse con el funcionamiento del proyecto? ¿cómo funciona ahí la estadística respecto al número de hallazgos y su reiteración como no cumplidos? ¿el análisis es sólo cuantitativo? o la dirección Nacional hace una evaluación de la "calidad" de los hallazgos?

R: La pertinencia, clasificación y seguimiento de hallazgos corresponde a Supervisión Técnica. Sin perjuicio de ello, el Servicio se encuentra trabajando en fortalecer la consistencia de los registros y su trazabilidad institucional.

Sobre el cálculo del porcentaje de hallazgos no subsanados, ¿esto es el cálculo del porcentaje de hallazgos no levantados a la fecha de la evaluación de la acreditación o la estadística es histórica?

R: Corresponde al último año de ejecución de proyectos

En el caso de las sanciones, ¿existe un rango de tiempo? ¿qué se va a evaluar o se van a considerar desde el inicio del sistema? Y, por otro lado, ¿qué sucede con las que se encuentran en proceso, donde existen recursos sin resolver?

R: Solo sanciones firmes de los últimos 12 meses.

En el criterio de desempeño financiero, ¿se tendrán en consideración los procesos recursivos pendientes de resolver por parte del Servicio de Protección Especializada?

R: Para la evaluación del desempeño financiero se considerarán únicamente antecedentes que permitan verificar la inexistencia de recursos administrativos o plazos pendientes.



d. Sobre la pérdida de la acreditación:

Respecto del requisito de 3 años sin adjudicar concursos públicos ¿entrarían en dicha hipótesis que la institución tenga todos sus proyectos en resolución de urgencia en ese período?

R: No se configura esta hipótesis cuando la institución mantiene proyectos en ejecución durante ese período, aun cuando estos correspondan a resoluciones de urgencia.

Cuando por pérdida de acreditación hablan del cierre de 2 proyectos ¿aquello es equivalente a algún tiempo y/o cantidad de proyecto con los que cuenta el Colaborador Acreditado, esto en función a si es no proporcional?

R: La norma dice más de un proyecto cerrado anticipadamente por el Servicio. Remitirse a los dispuesto en el artículo 9 bis, Ley N°20.032.

¿Se considera una posible revocación de la acreditación cuando un trabajador ha sido condenado a una sanción, ya sea por un delito, como faltar a las normas del tránsito, que la institución ignoraba? Puesto que estas observaciones no aparecen en los documentos que se exigen en la normativa vigente, pero sí en su hoja de vida del conductor, pero este trabajador es gestor y no chofer y no es exigencia dentro los documentos exigibles para el cargo.

R: La evaluación se realiza caso a caso conforme a lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis y 7 de la Ley 20.032 y el artículo 56 de la Ley 21.302, considerando la naturaleza del cargo, la pertinencia del antecedente y su eventual impacto en la idoneidad para el trabajo con niños, niñas y adolescentes



**Servicio Nacional
de Protección
Especializada
a la Niñez y
Adolescencia**

**Ministerio de
Desarrollo Social
y Familia**