Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

REF.: MODIFICA LOS PLAZOS QUE INDICA POR RAZONES DE FUERZA MAYOR, DEL PRIMER LLAMADO A CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS, RELATIVO A LA LÍNEA DE ACIÓN CUIDADO ALTERNATIVO, PROGRAMA DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL TERAPÉUTICO PARA SEGUND AINFANCIA, MODELO RESDIENCIAS DE TIPO FAMILIAR POR CURSOD E VIDA; Y PARA LA LÍNEA DE ACCIÓN FORTALECIMIENTO Y VINCULACIÓN PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y REVINCULACIÓN FAMILIAR COMPLEMENTARIO PARA RESIDENCIA DE TIÓ FAMILIAR POR CURSO DE VIDA, PARA COLABROADORES ACREDITADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, DE CONFORMIDAD A LA LEY N°20.032.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 01301/2026

SANTIAGO, lunes, 16 de noviembre de 2026

VISTO:

L o dispuesto 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; la ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados; la ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; la ley N°19.862, que establece el Registro de las Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos; 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; la ley N°19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la ley N°21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026 o aquella que se dicte cada año, según corresponda; el Decreto Supremo N°7, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez, que aprueba reglamento de la ley N°20.032, que regula los programas de protección especializada que se desarrollarán en cada línea de acción, los modelos de intervención respectivos, todas las normas necesarias para la aplicación de los artículos 3, 25, 28, 29, 30 de la referida ley y otras materias que indica; el decreto supremo N°5, de 2021, que aprobó el reglamento que fija Estándares para los Programas del Servicio, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez; la resolución exenta N°17, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez que “Aprueba Matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación de colaboradores y para la ejecución los programas de las líneas de acción, del Servicio Nacional de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia, para el bienio 2022-2023” o la que la reemplace; el decreto supremo N°375, de 2003, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la ley N°19.862; en lo establecido en el artículo 79 y siguientes del decreto con fuerza de ley Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en el decreto exento N°3, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de director nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la resolución exenta RA N°215067/63/2025, que nombra en cargo de alta dirección pública a don Gherman Welsch Chahuán, en calidad de titular, en el cargo de Jefe de División de la planta de directivos de esta repartición; en el dictamen N° E151592, de 2025 de la Contraloría General de la República; en la resolución N°1, de 2026, de esta Dirección Nacional, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República en igual año, que aprueba las bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos relativos a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la ley N°20.032; en la resolución exenta N°778, de 2026, que autoriza el Primer Llamado a Concurso Público de proyectos relativo a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, y, en la resolución exenta N°980, de 2026, que declara desierta parcialmente la misma convocatoria, ambas de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la resolución afecta N°7, de 24 de septiembre

de 2026, de la Dirección Nacional que resuelve el primer llamado a concurso público de proyectos, relativo a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida; en el memorándum N°2515/2026 de 16 de noviembre de 2026 de la Jefatura de la Unidad de Planificación y Gestión de la Oferta de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que Informa incidencia en el correo institucional y solicita ajustar dos plazos del Primer llamado a Concurso de Segunda Infancia; en el Informe Técnico del Departamento de Tecnologías y Sistemas de la Dirección Nacional del Servicio; en la resolución N°36, de 2024, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, modificada y complementada por las resoluciones N°8, de 2025, 3 y 14, ambas de 2026, todas de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es 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 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. Lo anterior, se realizará asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad.

2° Que, las disposiciones de la ley N°20.032 tienen 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, determinan la forma en que el Servicio velará para que la acción desarrollada por esos colaboradores 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, mediante el decreto supremo N°7, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez, se aprueba el reglamento de la ley N°20.032, que regula los programas de protección especializada que se desarrollarán en cada línea de acción, los modelos de intervención respectivos, todas las normas necesarias para la aplicación de los artículos 3, 25, 28, 29, 30 de la referida ley y otras materias que indica.

4° Que, los aportes financieros para las líneas de acción contempladas en los artículos 3° de la ley N°20.032 y 18 de la ley N°21.302, sólo se podrán transferir como resultado de un proceso de licitación o concurso público de proyectos, donde los colaboradores acreditados presentan sus propuestas de acuerdo con los lineamientos administrativos y técnicos requeridos por el Servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 25 de la ley N°20.032.

5° Que, conforme lo expuesto, mediante la resolución afecta N°1, de 27 de febrero de 2026, de esta Dirección Nacional, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República con fecha 7 de mayo de 2026, se aprobó el formato de bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos relativos a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la ley N°20.032.

6° Que, mediante la resolución exenta N°778, de 09 de julio de 2026, este Servicio autorizó el Primer Llamado a Concurso Público de proyectos relativo a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la ley N°20.032, el que se regirá por lo dispuesto en la resolución anteriormente individualizada, que contiene los requerimientos administrativos generales, técnicos y anexos que se le exigirán a los colaboradores acreditados que presenten propuestas en el presente certamen.

7° Que, de acuerdo a lo anterior, a través de la resolución afecta N°7, de 24 de septiembre de 2026, de esta Dirección Nacional, tomada de razón por la Contraloría General de la República con fecha 19 de octubre de 2026, se resuelve el primer llamado a concurso público de proyectos, relativo a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por cuso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, programa de fortalecimiento y revinculación familiar complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la Ley N°20.032

8° Que, el numeral 5 denominado “Notificaciones, Plazos y Calendario de la Licitación”, de las bases tipo de licitación del certamen ya referido, estableció que las actividades que a continuación se indican, se realizarán en las siguientes fechas:

Etapas	Plazos
Plazo para revisión de antecedentes y formulación de observaciones por parte del Servicio.	Hasta 16 días hábiles administrativos, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación.
Plazo para subsanación de información remitida por el colaborador acreditado.	Hasta 20 días hábiles administrativos, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación.

9° Que, además de lo anterior en el numeral 22 de los "Requisitos previos a la suscripción del convenio por parte del Colaborador seleccionado y del/la directora/a Regional" de las bases tipo que rigen el certamen en cuestión, establece que las observaciones que se realicen por las Direcciones Regionales correspondientes serán efectuadas mediante correo electrónico, exponiendo:

"Previo a la firma de los convenios, la Dirección Regional respectiva, procederá a revisar respecto del colaborador acreditado cuya propuesta ha resultado seleccionada, los documentos y antecedentes, en los términos y condiciones que a continuación se indican.

Desde la fecha de comunicación de los resultados del concurso en la página web del Servicio hasta la fecha indicada en el calendario de la licitación, los colaboradores acreditados que se adjudiquen los proyectos deberán remitir vía digital los documentos señalados en el presente acápite, en formato PDF, debiendo indicar en el asunto "Antecedentes (individualizar concurso al que postularon) - Código _____", a los correos electrónicos que se indiquen en el correspondiente llamado que efectúe el Servicio conforme a las presentes bases.

En el mismo correo electrónico en que el colaborador acreditado remita los documentos al Servicio, deberá informar un correo electrónico de contacto.

La documentación que el colaborador remita en el plazo señalado en el calendario de la licitación ya mencionado, a las casillas de correo electrónico individualizadas en el correspondiente llamado que efectúe el Servicio conforme a las presentes bases, será revisada por la Dirección Regional respectiva, con el objeto de corroborar su pertinencia con el proyecto adjudicado y que contenga todos los antecedentes requeridos.

Con motivo de esta revisión, la Dirección Regional podrá formular observaciones y solicitar al colaborador acreditado que subsane errores, omisiones y/o faltas que hayan sido constatadas en la documentación, cuando los antecedentes enviados no cumplan con los requisitos establecidos en las bases. La Dirección Regional dispondrá del plazo consignado en el calendario de la licitación para llevar a cabo dicho examen. En caso de formular observaciones y solicitar al colaborador subsanar errores, omisiones y/o faltas, se le comunicará a través del correo electrónico informado por éste. Esta comunicación deberá indicar de forma clara y precisa las observaciones formuladas y los errores, omisiones y/o faltas que deben ser subsanados.

El colaborador acreditado contará con el plazo señalado en el calendario de la licitación, para

entregar la documentación requerida, de acuerdo con las observaciones formuladas".

10° Que, mediante el Memorándum N°2515/2026, de 16 de noviembre de 2026, de la Jefatura de la Unidad de Planificación y Gestión de la Oferta de esta Dirección Nacional, se Informa incidencia en el correo institucional y solicita ajustar dos plazos del Primer llamado a Concurso de Segunda Infancia, señalando:

"Junto con saludar, cumplo con informar que Outlook, plataforma de correo electrónico institucional, presentó intermitencias durante dos días hábiles, el jueves 12 y el viernes 13 de noviembre de 2026. Esta incidencia impidió que las Direcciones Regionales participantes en el Primer Llamado a Concurso de Segunda Infancia comunicaran oportunamente sus observaciones y requerimientos de subsanación a los colaboradores acreditados adjudicatarios.

Por lo anterior, solicito considerar un ajuste acotado de los plazos para remitir las observaciones pendientes y presentar la documentación corregida, en la etapa previa a la suscripción de los convenios.

La Resolución Afecta N.º 0007, de 2026, que resolvió el concurso, se publicó el 21 de octubre de 2026. A partir de esa fecha y conforme al calendario previsto en las bases tipo aprobadas por la Resolución Afecta N.º 0001, de 2026, y en la Resolución Exenta N.º 778, de 2026, que autorizó el llamado, las Direcciones Regionales debían formular y comunicar sus observaciones hasta el jueves 12 de noviembre, mientras que los adjudicatarios disponían hasta el miércoles 18 de noviembre para presentar la documentación corregida. De acuerdo con el numeral 22 de las bases, las observaciones deben comunicarse al correo electrónico informado por cada colaborador.

La incidencia podría configurar una causal de fuerza mayor si se acredita su carácter imprevisible e irresistible, así como su efecto directo en los envíos pendientes. Dado lo anteriormente expuesto en el entendido que resulto imposible la comunicación formal y de conformidad al principio de estricta sujeción a las bases en cuanto al correo electrónico de comunicación y el plazo para comunicar las observaciones ya venció, se solicita la procedencia del ajuste de las fechas en el siguiente:

Actuación	***Fecha original***	***Fecha propuesta***
Remisión de observaciones pendientes por las Direcciones Regionales	*Jueves 12 de noviembre*	*Lunes 16 de noviembre*
Entrega de documentación corregida por los colaboradores adjudicatarios	*Miércoles 18 de noviembre*	*Viernes 20 de noviembre*

La propuesta conserva cuatro días hábiles para subsanar, contados desde el día hábil siguiente al envío de las observaciones el 16 de noviembre. El ajuste se circunscribe a esas dos actuaciones. La remisión y firma de los convenios se mantiene al 25 de noviembre, la dictación de las resoluciones aprobatorias al 30 de noviembre y el inicio de los convenios en diciembre de 2026".

11° Que, la Jefatura del Departamento de Tecnología y Sistemas del Departamento de Tecnología y Sistemas de la

División de Administración y Finanzas de la Dirección Nacional del Servicio, remite informe técnico sobre la caída de Microsoft de los días 12 y 13 de noviembre del presente, en el que expone en lo pertinente:

"Durante los días jueves 12 y viernes 13 de noviembre de 2026, Microsoft experimentó una interrupción de alcance mundial en sus servicios Microsoft 365, afectando principalmente a Exchange Online y Outlook, plataformas utilizadas para el correo electrónico institucional.

La incidencia afectó a organizaciones públicas y privadas de distintos países, provocando dificultades de acceso a buzones, retrasos en la recepción y envío de correos y problemas en servicios asociados, como Teams, SharePoint y otras funcionalidades de Microsoft 365.

2. Cronología del incidente

Los horarios corresponden a Chile continental (UTC-3).

Fecha	***Hora Chile***	***Descripción***
Jueves 12/11	*07:05*	*Inicio del período de afectación consignado en los registros finales de Microsoft.*
Jueves 12/11	*14:25 aprox.*	*Aumento significativo de reportes públicos de indisponibilidad de Microsoft 365.*
Jueves 12/11	*Durante la tarde*	*Microsoft confirma problemas de conectividad y amplía la investigación a múltiples servicios.*
Viernes 13/11	*Durante la madrugada*	*Se registran avances parciales en la recuperación de la infraestructura.*
Viernes 13/11	*07:00 a 10:30*	*Continúan las intermitencias y se recupera progresivamente el acceso a los servicios.*
Viernes 13/11	*12:30 aprox.*	*Microsoft comunica avances importantes en la recuperación y entrega de correos.*
Viernes 13/11	*13:10*	*Hora de término de afectación registrada por Microsoft en los incidentes oficiales.*
Sábado 14/11	*01:15 a 01:17*	*Publicación de las actualizaciones finales que declaran restaurados los servicios.*

***Duración del incidente**: 30 horas y 5 minutos, según el período de afectación registrado por Microsoft.*

(…)

5. Conclusión

*La interrupción del correo electrónico institucional correspondió a una **contingencia tecnológica mundial atribuible a Microsoft**, que afectó a múltiples organizaciones y servicios durante aproximadamente 30 horas.*

La falla no tuvo su origen en los sistemas o infraestructura administrados por el Servicio, por lo que su resolución dependió directamente de las acciones correctivas ejecutadas por el proveedor.

*Microsoft registró el término de la afectación a las **13:10 horas del viernes 13 de noviembre**, confirmando formalmente la restauración durante la madrugada del sábado 14."*

12° Que, el artículo 25 de la ley N°20.032, dispone que cada concurso público de proyectos deberá conducirse de acuerdo a las respectivas bases administrativas y técnicas que para esos efectos elabore el Servicio.

13° Que, los principios rectores de toda licitación pública son los de estricta sujeción a las bases administrativas y de igualdad de los oferentes, los cuales, constituyen la principal fuente de derechos y obligaciones, tanto de la Administración como de los oponentes al correspondiente procedimiento. Al respecto, a través de los mencionados principios se pretende reflejar la legalidad y transparencia que ha de primar en los contratos de la Administración, de modo que deben respetarse en la licitación respectiva y, por ende, en la ejecución de aquéllos, sin que puedan admitirse excepciones, salvo que se presente un hecho sobreviniente e imprevisible susceptible de ser calificado como fuerza mayor o caso fortuito que afecte por igual a todos los participantes o que en las bases administrativas se prevean situaciones especiales que lo permitan (aplica dictámenes N° 7.119, de 2009 y N° 62.483, de 2004, ambos del Ente Contralor).

14° Que, atendida la situación de fuerza mayor, en cuanto a la caída mundial reportada por Microsoft de los correos electrónicos, siendo esta de público conocimiento, considerando que las observaciones que se realicen por las Direcciones Regionales serán efectuadas mediante correo electrónico institucional respecto de la revisión de antecedentes presentados por los postulantes, según se describe en el considerando 8 del presente acto y que dicha actividad recae durante el periodo en que se reporta la caída mundial de los correos electrónicos, esta autoridad, ha estimado procedente conforme sus facultades, modificar los plazos afectados.

15° Que, en virtud de lo anterior corresponde dictar el presente acto administrativo.

RESUELVO:

1° MODIFÍQUESE los siguientes plazos respecto del numeral 5 denominado "Notificaciones, Plazos y Calendario de la Licitación" del Primer Llamado a Concurso Público de proyectos relativo a la línea de acción cuidado alternativo,

programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, estableciéndose nuevas fechas solo respecto de los plazos que se señalan a continuación:

Etapas	Plazos
Plazo para revisión de antecedentes y formulación de observaciones por parte del Servicio.	Hasta el lunes 16 de noviembre de 2026.
Plazo para subsanación de información remitida por el colaborador acreditado.	Hasta el viernes 20 de noviembre de 2026.

2° En todo lo no modificado por el presente acto administrativo, rige íntegramente la resolución exenta N°778, de 09 de julio de 2026, este Servicio autorizó el Primer Llamado a Concurso Público de proyectos relativo a la línea de acción cuidado alternativo, programa de acogimiento residencial terapéutico para segunda infancia, modelo residencias de tipo familiar por curso de vida; y para la línea de acción fortalecimiento y vinculación, específicamente, programas de fortalecimiento y revinculación familiar, complementario para residencia de tipo familiar por curso de vida, para colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, de conformidad a la ley N°20.032, el que se regirá por lo dispuesto en la resolución afecta N°1, de 27 de febrero de 2026, de esta Dirección Nacional, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República con fecha 7 de mayo de 2026, que contiene los requerimientos administrativos generales, técnicos y anexos que se le exigirán a los colaboradores acreditados que presenten propuestas en el presente certamen.

3° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

ESTE DOCUMENTO CUENTA CON FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

GHERMAN NICOLAS WELSCH CHAHUAN
Director Nacional (S)

AJS/SDZ/EEG/CBA

DISTRIBUCIÓN:

1. FISCALÍA
2. DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
3. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA OFERTA
4. DIVISIÓN DE ESTUDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA

Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=27131982&hash=bd834