



1486

CARTA N°

ANT.: Solicitud de información pública AK004T0000763, de fecha 04 de Noviembre de 2016 y AK004T0000765, de fecha 06 de Noviembre de 2016

MAT: Responde solicitud de información.

Santiago,

20 DIC 2016

Señora

[REDACTED]

Presente

Junto con saludarle cordialmente, por medio de la presente, vengo en otorgar respuesta a su requerimiento, ingresado al Portal de Transparencia de nuestro Servicio de acuerdo a solicitud de información pública AK004T0000763, de fecha 04 de Noviembre de 2016 y AK004T0000765, de fecha 06 de Noviembre de 2016, en el que señala textualmente:

1- "Documentos o información que verifiquen la cantidad mínima de sesiones de evaluación, que el Servicio Nacional de Menores exige o recomienda a sus colaboradores OPD, previamente a la entrega de informes descriptivos de vulneración de derechos a Tribunales de Familia".

2- "Información completa registrada en Senainfo por funcionarios OPD Quilicura, relacionada a la causa RIT-[REDACTED] desde enero del 2014 hasta abril del 2015. (incluir usuario Senainfo que ingreso dichos datos)", complementada a través de Solicitud de información pública AK004T0000765, de fecha 06 de Noviembre de 2016 relativo a "toda información registrada y adjunta en Senainfo para el código niño [REDACTED] proyectos código [REDACTED] (OPD Quilicura) y proyecto código [REDACTED] (PPF Codeni)".

3- "Copia de todos los correos electrónicos enviados y recibidos por Sename con OPD Quilicura entre el 1 y 5 de noviembre del 2016 (Formato Outlook)", aclarada a través de correo electrónico del día 24 de noviembre de 2016 que especifica "Copia de todos los correos electrónicos enviados y recibidos por Sename con OPD Quilicura entre el 1 y 5 de noviembre del 2016 (Formato Outlook). R= [REDACTED]"

4- Copia de cualquier nota interna del Servicio Nacional de Menores, relacionada a esta solicitud de información" aclarada a través de correo electrónico del día 24 de noviembre de 2016 que especifica "Copia de cualquier nota interna del Servicio Nacional de Menores, relacionada a esta solicitud de información. R=

Documentación/Información que detalle comunicación interna efectuada entre las unidades de Sename para responder solicitud AK004T0000763".

En virtud de su requerimiento, informo a usted lo siguiente:

1. Respecto de los **"Documentos o información que verifiquen la cantidad mínima de sesiones de evaluación, que el Servicio Nacional de Menores exige o recomienda a sus colaboradores OPD, previamente a la entrega de informes descriptivos de vulneración de derechos a Tribunales de Familia"**, cabe señalar que el artículo N° 26 de la ley 20.032 que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Menores, y su régimen de subvención; determina que para el caso de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) el sistema de atención será por medio de población convenida, la fijada en los respectivos convenios suscritos entre el SENAME y el colaborador acreditado e implicará la cantidad mínima de personas a atender y, a su vez, la cantidad máxima de cobertura que dará derecho al pago de la subvención. En este sentido no se hace exigible un número mínimo de atenciones a los casos ingresados a estas instancias de carácter ambulatorio.

Por otro lado, las Bases y Orientaciones Técnicas para la línea de acción de Oficinas de Protección de Derechos 2015 – 2018, definen momentos mínimos para el desarrollo de la intervención, de la siguiente manera:

a. Acogida: la realiza el o la profesional o técnico/a respectivo/a, quien en un primer momento recibe las consultas y requerimientos solicitados a la OPD, además de registrar los antecedentes generales del niño/a y del o la acompañante. Con esta información, se determina si la consulta es de competencia de la OPD. De ser así, se pasa al momento de análisis situacional; de lo contrario, se deriva asistidamente de acuerdo a los Protocolos respectivos

Al determinarse que el niño/a es sujeto de atención de la OPD y ha sido derivado para la realización del análisis situacional, deberá primeramente, identificar si el niño/a está ingresado en SENAINFO, cuál ha sido su recorrido en la oferta programática de la red Sename y si no está ingresado, efectuar su respectivo ingreso.

b. Análisis Situacional: tiene como objetivo determinar el o los derechos vulnerados, el grado de la vulneración, el nivel de riesgo en que se encuentra el niño/a, la identificación de sus necesidades diferenciadas por género, así como de los recursos con los que se cuenta para superar la vulneración de derechos (puede ser a nivel individual, familiar y de contexto), para definir las acciones a seguir, sean éstas una atención por parte de la OPD o la derivación a un organismo especializado de la red, tanto sectorial como del Sename. Cuando se detecte una situación de vulneración constitutiva de delito, se deberán realizar las acciones tendientes a interrumpir dicha situación y a gestionar las medidas legales pertinentes, poniendo a disposición de los tribunales los antecedentes correspondientes, como también dar el máximo de información a los adultos responsables del proceso que vivirán, así como la sintomatología asociada y las acciones que deben realizar con el niño o niña.

Las acciones para lograr el análisis situacional involucran entrevistas con el niño/a, adulto/s responsable/s, adulto significativo, visitas domiciliarias o las que se estimen pertinentes dependiendo de la complejidad de la situación. **Esta etapa debe tener un promedio de duración de un mes.**

c. Elaboración y Desarrollo del plan de intervención familiar y comunitario: Si en el análisis se determina que la situación puede ser resuelta en la OPD en un **período de 4 meses**, promedio, en una acción conjunta con otros actores locales, o a través de una

derivación a organismos especializados, se elabora un plan de intervención que contemple, por lo menos, una síntesis de la evaluación de la vulneración, los objetivos, las acciones a desarrollar con el niño/a, la familia, la comunidad o los actores locales correspondientes, la identificación de los profesionales del equipo que intervienen y los recursos externos que necesitan, el tiempo estimado y los/as responsables.

El plan de intervención debe ser elaborado, conjuntamente, con el niño/a y/o adolescente, con la familia y/o con los actores involucrados.

Dentro de las metodologías definidas, se espera el desarrollo de trabajo grupal con el fin de generar aprendizajes colectivos y entrenar a las familias, adultos responsables y niños/as y adolescentes en fortalecer sus recursos y utilizar sus redes como soporte, compartiendo espacios comunes de trabajo.

En caso de que la situación se derive asistidamente a otro organismo competente, es necesario remitir todos los antecedentes contenidos en la respectiva ficha de derivación, adicionando copia o fotocopia de aquellos documentos necesarios para una acertada intervención de la entidad que reciba al niño/a y su familia. Asimismo, se pondrá a disposición del organismo público o privado la información acerca del estado de tramitación de la causa, si procediere. El o la profesional deberá contactarse con la entidad pertinente y verificar tanto la vigencia del servicio requerido, como el cupo solicitado. Para ello, deberá establecer una relación directa con el o la profesional de la institución a la que se deriva, para cumplir con los procedimientos administrativos de ésta y aportar todos los antecedentes que sean útiles para la intervención.

Si la situación derivada corresponde a una grave vulneración de derecho, se recomienda realizar una entrevista "puente" entre el niño/a, su familia, el o la profesional de la OPD y el equipo de la instancia que se encargará de intervenir.

d. Seguimiento: Se debe realizar un acompañamiento, tanto a los niños/as y sus familias que han sido derivados a otros organismos, como a aquellos/as que han sido atendidos por la OPD directamente. Este proceso **debe durar 3 meses**.

e. Egreso: se refiere a aquellos niños, niñas y/o adolescentes que fueron efectivamente derivados, o cumplieron los objetivos propuestos en el plan de intervención familiar y comunitaria, en el caso de que se hayan resuelto directamente en la OPD. En el minuto en que se determina el egreso, es importante realizar un cierre con el niño/a, la familia y otros actores que hayan estado involucrados, en donde se expliciten los avances, las dificultades y los temas a fortalecer, además de recoger los aprendizajes, percepciones de la familia y los niños/as durante el proceso. Las condiciones de egreso deben quedar debidamente registradas en los planes de intervención individual como en SENAINFO.

Cabe señalar que en caso de derivaciones emanados por la magistratura para la elaboración de Informes de Situación Actual (ISA) e Informes de Vulneración de Derechos (IVD), los tiempos de remisión están definidos por lo señalado en las actas de audiencia o resoluciones judiciales, debiendo el equipo OPD dar cumplimiento a lo ordenado en la misma

2. Respecto del requerimiento de entrega de **"Información completa registrada en Senainfo por funcionarios OPD Quilicura, relacionada a la causa RIT- [REDACTED] desde enero del 2014 hasta abril del 2015. (incluir usuario Senainfo que ingreso dichos datos)"**, complementada a través de Solicitud de información pública AK004T0000765, de fecha 06 de Noviembre de 2016 relativo a **"toda información registrada y adjunta en Senainfo para el código niño [REDACTED] proyectos código [REDACTED] (OPD Quilicura) y**

proyecto código [REDACTED] (PPF Codeni)", es posible señalar que el artículo 3 N°14 del decreto ley N°2.465, de 1979, -fija la Ley Orgánica del SENAME-, dispone que a este Servicio le corresponde entre otras funciones: "Recopilar y procesar la información y estadística que fueren necesarias sobre menores, sistemas asistenciales que se les aplican e instituciones que los atienden".

En dicho contexto, los artículos 4 N°2 y 13 de la Ley N° 20.032, -que establece un Sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su régimen de subvención- disponen que existirá un "Registro de colaboradores acreditados y proyectos", el que constituye "el sistema de información acerca de la red de colaboradores acreditados del SENAME que contendrá los antecedentes a que se refiere el artículo 4° de la ley N°19.862 y su reglamento y adicionalmente los resultados obtenidos por cada proyecto en la evaluación de desempeño", poniendo de cargo de los colaboradores acreditados, la obligación de llevar un registro general de las solicitudes y atenciones realizadas y de otros hechos relevantes, que será de libre acceso para la Dirección Nacional y para el supervisor del SENAME respectivos, debiendo el reglamento determinar los contenidos del mismo.

En cumplimiento de tal prescripción, el Título VI, "Del registro", del Decreto Supremo N°841, de 2005, del Ministerio de Justicia, - Reglamento de la Ley N°20.032- , en sus artículos 58 al 64, regula el contenido de dicho registro, disponiendo en su artículo 58 que, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 4 N° 2 y 13 de la Ley N° 20.032, artículo 4 de la Ley N° 19.862, y artículo 3 N° 14 del Decreto Ley 2.465, el SENAME mantendrá un sistema de registro de colaboradores acreditados y proyectos, entendiéndose por tal, el sistema de información a través de una base de datos que contendrá, a lo menos, los datos de identificación de cada colaborador acreditado y los proyectos que ejecuta; los datos de los niños, niñas y adolescentes atendidos con toda la información relevante y relacionada con las actividades desarrolladas en virtud de la ejecución de los convenios, atención otorgada a ellos y toda aquella necesaria para una correcta supervisión técnica y financiera. Adicionalmente contendrá los resultados obtenidos por cada proyecto en la evaluación de desempeño.

Agrega que los datos sensibles relativos a los niños, niñas y adolescentes siempre tendrán carácter secreto salvo requerimiento judicial.

Se establece asimismo que "para los efectos de este reglamento se entenderán por usuarios del sistema, al personal del colaborador acreditado autorizado para acceder a dicho sistema de registro" y que "al sistema de registro podrán acceder las personas autorizadas por los colaboradores acreditados de acuerdo a los protocolos de uso establecidos por el SENAME". Finalmente expresa que "La base de datos será de propiedad exclusiva del Servicio, por lo que cualquier uso indebido o no autorizado expresamente por el SENAME podrá ser perseguido ante la autoridad que corresponda conforme a las normas del capítulo 11 de la Ley N° 17.366 sobre protección a la propiedad intelectual y demás cuerpos normativos que regulen esta materia".

A su turno, la letra f) del artículo N° 2 de la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, dispone que, para los efectos de dicha ley, se entenderá por datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, agregando la letra g), que se entenderá por datos sensibles a aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías

y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

Por otra parte, el artículo N° 4 de la mencionada Ley señala que el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando la propia ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. Enseguida, los datos sensibles, siendo una categoría de datos personales, se rigen por el artículo 10 del referido texto normativo, conforme al cual no pueden ser objeto de tratamiento, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

Sobre este punto conviene agregar que, por expreso mandato del artículo N° 7 de la aludida ley N° 19.628, se obliga a las instituciones públicas como privadas a guardar secreto sobre los datos personales en los siguientes términos: "Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo".

En todo caso, deberá siempre velarse por el debido respeto a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, esta es, el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, así como a lo preceptuado en la Convención sobre los Derechos del Niño, -tratado internacional ratificado por Chile-, el que reconoce en sus artículos N° 8 y 16; el derecho del niño o niña a su vida privada, preservar su identidad, nombre y relaciones familiares, debiendo asegurarse que no sean objeto de injerencias arbitrarias o ilegales y en caso de producirse se deberá garantizar la protección de la ley en contra de aquéllas. De tal manera, procede su aplicación prevalente, en la medida que asegura a los niños, niñas y adolescentes, derechos fundamentales dignos de protección universal, garantizando con ello el respeto al interés superior de aquéllos.

De tal forma, los antecedentes solicitados constituyen datos sensibles a la luz de la definición prevista en el artículo N° 2; letra g), de la ley N° 19.628, y su tratamiento no está permitido, por lo cual no será posible dar curso a la información solicitada en el numeral 2.

3. En relación al punto N° 3 relacionado con **"Copia de todos los correos electrónicos enviados y recibidos por Sename con OPD Quilicura entre el 1 y 5 de noviembre del 2016 (Formato Outlook)"** aclarada a través de correo electrónico del día 24 de noviembre de 2016 que especifica **"Copia de todos los correos electrónicos enviados y recibidos por Sename con OPD Quilicura entre el 1 y 5 de noviembre del 2016 (Formato Outlook). R=**

[REDACTED] procede mencionar que, conforme a lo concluido por el Consejo para la Transparencia a través de su jurisprudencia, los correos electrónicos solicitados, "no constituyen información pública a la luz de la Constitución y la ley N° 20.285, toda vez que no poseen la naturaleza de "actos" o "resoluciones" de la Administración Pública. No son "actos administrativos" en los términos de la ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, pues esta ley los define como decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, los que toman forma de decretos supremos y resoluciones. Por esto, no puede entenderse que el contenido de un correo

electrónico constituya un acto administrativo susceptible de ser solicitado y comunicado de acuerdo a las normas de la ley N° 20.285". Sostiene tratándose de un caso en particular que "la entrega del contenido de los correos electrónicos requeridos por la solicitante vulnera el ámbito razonable de privacidad y de la inviolabilidad de comunicaciones de las personas que ejercieron y ejercen como funcionarios de la Superintendencia de Casinos de Juego, comunicaciones que se encuentran protegidas por lo establecido en los numerales 4 y 5 del artículo 19 de la Constitución Política, que consagra los derechos a la vida privada y a la intimidad y la inviolabilidad de las comunicaciones, respectivamente".

En este mismo orden de ideas, se indica que "siguiendo la interpretación más reciente de la Excm. Corte Suprema, contenida en la sentencia de 15 de enero de 2014, dictada en autos Rol 7.484-2015, sobre Recurso de Queja en contra de Ministros de la Exma. Corte de Apelaciones de Santiago, se advierte que los correos electrónicos de funcionarios públicos son comunicaciones particulares que se encuentran amparadas por el derecho a la vida privada (artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República) y la inviolabilidad de las comunicaciones (artículo 19 N° 5 de la Carta Fundamental) y, por consiguiente, no corresponde que sean entregados o dados a conocer a un tercero".

4. Misma situación se aplica en torno al requerimiento **"Copia de cualquier nota interna del Servicio Nacional de Menores, relacionada a esta solicitud de información"**, aclarada a través de correo electrónico del 24 de noviembre de 2016, que versa **"Documentación/Información que detalle comunicación interna efectuada entre las unidades de Sename para responder solicitud AK004T0000763"**

Se despide atentamente,



IGNACIO DE FERARI VIAL
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE MENORES


GBT/JLS/APM/ONR/PUE/CGE

Distribución:

- Destinataria
- Jefe DEJUR
- Coordinador de Transparencia