



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



TRAMITADO

REF: APRUEBA ORIENTACIÓN TÉCNICA DE LINEAMIENTO DE BUZONES DE OPINIÓN Y SUGERENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA JUVENIL, DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3136

SANTIAGO, 06 SEP 2019

**VISTOS:** Lo dispuesto en el del Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica; los Decretos Supremos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos N°s 356, de 1980, 841, de 2005, 208 y 1378, ambos de 2007, 1097, de 2009, 105, de 2012, 680 y 806, ambos de 2014 y 307, de 2018; la Ley N° 20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal; en la Ley N° 20.032, que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvenciones; y, las Resoluciones N°s 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

- 1°. Que, el Servicio Nacional de Menores es el organismo del Estado, cuya misión es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, correspondiéndole especialmente diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.
- 2°. Que, la Ley N°20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal, dispone en su Artículo 2°. - *Interés superior del adolescente. En todas las actuaciones judiciales o administrativas relativas a los procedimientos, sanciones y medidas aplicables a los adolescentes infractores de la ley penal, se deberá tener en consideración el interés superior del adolescente, que se expresa en el reconocimiento y respeto de sus derechos. En la aplicación de la presente ley, las autoridades tendrán en consideración todos los derechos y garantías que les son reconocidos en la Constitución, en las leyes, en la Convención sobre los Derechos del Niño y en los demás instrumentos internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes.*
- 3°. Que, conforme lo anterior, el Decreto N° 1378, de 2007, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.084 que Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal, dispone en el Artículo 10. - *"Buzones de sugerencias. Todos los centros y programas regulados por este reglamento, deberán disponer de buzones de recepción de quejas y sugerencias, los que estarán ubicados en lugares visibles para los adolescentes y sus visitas. El Servicio Nacional de Menores deberá elaborar instrucciones para el adecuado funcionamiento de los mismos."*



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

- 4°. Que, lo anteriormente señalado concuerda con lo establecido por la Convención sobre Derechos del Niño, de las Naciones Unidas y ratificada por Chile, el 14 de agosto de 1990.
  
- 5°. Que, en cumplimiento de la normativa señalada, el Departamento de Justicia Juvenil del Servicio Nacional de Menores, se ha propuesto como objetivo estratégico la generación de un Sistema Integral de Supervisión Técnica, incorporando en forma progresiva elementos que apunten a un monitoreo eficiente e integral del desempeño técnico de los centros y proyectos, respecto del cumplimiento de estándares de calidad de la atención e intervención.
  
- 6°. Que, por lo expuesto, es necesario aprobar el Lineamiento de Buzones de Opinión y Sugerencias, año 2019, del Departamento de Justicia Juvenil, del Servicio Nacional de Menores.

**RESUELVO:**


- 1°. **APRUEBESE** el Lineamiento de Buzones de Opinión y Sugerencias, año 2019, del Departamento de Justicia Juvenil, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.084, y su Reglamento, cuyo texto es el siguiente:

# Lineamiento Buzones de Opinión y Sugerencia 2019

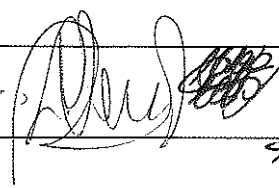
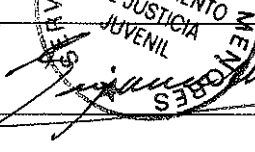


---

Departamento de Justicia Juvenil

**Agosto 2019**

	<b>Lineamiento</b>	REF:
	Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	DJJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 2 de 16

**INFORMACION DEL DOCUMENTO**


	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre</b>	Francisca Bello Urra Gabriel Sepulveda Navarro Profesionales de Equipo de Supervisión DJJ Patricia Vera Medina Coordinadora Unidad de Supervisión Técnica DJJ	Benjamín Ulloa Gamboa Jefe (s) Departamento Justicia Juvenil	Susana Tonda Mitri Directora Nacional Servicio Nacional de Menores
<b>Fecha</b>			
<b>Firma</b>			 

Histórico de versiones del documento			
Versión	Nombre Dependencia	Fecha	Descripción
01	Departamento de Justicia Juvenil		Primera Versión del Lineamiento

## 0.- Índice

---

0.- Índice .....	3
1. Introducción .....	4
2. Objetivos del Lineamiento .....	6
3. Alcance .....	6
4. Principio de Funcionamiento .....	7
5. Instructivo General .....	7
5.1. <i>Coherencia con Sistema de Supervisión.</i> .....	7
6. Anexos .....	12
7. Bibliografía .....	16

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		DJJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 4 de 16

## 1. Introducción

---

El Departamento de Justicia Juvenil se ha propuesto como objetivo estratégico, la generación de un *Sistema Integral de Supervisión Técnica*, que *progresivamente* incorpore distintos elementos que apunten al monitoreo eficiente e integral del desempeño técnico de los centros y proyectos, respecto del cumplimiento de estándares de calidad de la atención e intervención entregada a nuestros usuarios.

En dicho sentido, estos nuevos lineamientos consideran incorporar al sistema los resultados de los **procesos de supervisión técnica**, la información levantada a través de los buzones de opinión de los centros de Administración Directa (AADD) y Oferta ejecutada por Organismos Colaboradores.


Es por ello que, el documento que se presenta tiene por objeto actualizar orientación técnica que define el funcionamiento y seguimiento de los buzones de opinión y sugerencias, para los Centros de Administración Directa y los Organismos Colaboradores Acreditados del Servicio.

Es necesario relevar, que los buzones de reclamos o sugerencias obedecen a una forma de materializar el derecho de los jóvenes y/o sus familiares a presentar ante la autoridad del Centro o Programa en el que se encuentran, las solicitudes, reclamos, reconocimientos o sugerencias que estimen pertinentes y que permitan a las autoridades del Servicio o del colaborador acreditado una mejor protección de sus derechos. Cabe destacar que se trata del único mecanismo anónimo mediante el cual los jóvenes pueden manifestar su opinión, por lo tanto, se trata de una obligación legal y reglamentaria para los centros y proyectos cuyo cumplimiento resulta fundamental, en atención a lo exigido por el artículo 2 de la Ley N° 20.084 relativo al Interés Superior del adolescente.

De esta manera, y conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 20.084, artículo 10, se debe cumplir con lo siguiente:

*"Todos los centros y programas regulados por este reglamento, deberán disponer de buzones de recepción de quejas y sugerencias, los que estarán ubicados en lugares visibles para los adolescentes y sus visitas. El servicio Nacional de Menores deberá elaborar instrucciones para el adecuado funcionamiento de los mismos",*

Por otra parte, el procedimiento fijado en este lineamiento concuerda con lo establecido por la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada el 20 de noviembre de 1989 por Naciones Unidas y ratificado en Chile este convenio internacional el 14 de agosto de 1990, el que se rige por cuatro principios fundamentales:

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		D.J.J.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 5 de 16

*"La no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten, Expresarse libremente, a ser escuchados y a que su opinión sea tomada en cuenta".*

Considerando que algunas temáticas que afectan a los jóvenes son de alta complejidad, algunos jóvenes pueden presentar desconfianza, angustia o reparos respecto a la conveniencia de divulgarlas, por lo que muchos optan por dar cuenta de dichas situaciones de manera anónima, lo cual es especialmente sensible en contextos privativos de libertad.


En ese sentido, las Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad, adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/133 del 14 de diciembre de 1990, especifican en su artículo 87, letra e) *"Todo el personal deberá respetar el derecho de los menores a la intimidad y, en particular, deberá respetar todas las cuestiones confidenciales relativas a los menores o sus familias [...]"*.

Es por esto que el Estudio de las Condiciones Carcelarias en Chile, realizado por el Instituto Nacional de Derechos Humanos, efectuó un seguimiento de las recomendaciones y cumplimiento de estándares internacionales sobre el derecho a la integridad personal. En consecuencia, el reporte realiza la siguiente la siguiente solicitud:

*"El INDH reitera la necesidad de crear un canal de comunicación segura y eficiente para que las personas puedan presentar sus peticiones y reclamos. Se recomienda que ésta comunicación sea por escrito y que se implementen formularios y un sistema de buzones a los que una sola persona encargada pueda acceder, de forma que se resguarde el anonimato y privacidad" (p. 145)*

Y, complementando lo anterior:

*"El INDH reitera la necesidad de crear un procedimiento seguro e independiente para que las personas puedan presentar denuncias en contra de funcionarios/as o en contra de reclusos/as, asegurando la adopción de medidas para evitar represalias a quienes presentan una denuncia, garantizando el anonimato del denunciante y la constitución de un sistema de buzones para estos efectos" (p. 146)*

	<b>Lineamiento</b>	REF:
	Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	D.J.J.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 6 de 16

## 2. Objetivos del Lineamiento

---

### Objetivo General:

- Promover y fortalecer el uso de esta herramienta que recoge la opinión de los y las adolescentes y jóvenes, y/o sus familiares en un ambiente de confianza, voluntario y participativo.

### Objetivos Específicos


- Mantener un canal de comunicación segura y eficiente para que las personas puedan presentar sus peticiones y reclamos.
- Conocer directamente de los y las adolescentes, sus opiniones y percepciones con el fin de ir mejorando y optimizando los procesos que se realizan en cada sistema de atención.
- Integrar a los/as adolescentes con serias dificultades de lectoescritura.
- Recepcionar las opiniones de los y las adolescentes y/o sus familiares, desarrollando acciones de mejoras, generando nuevas iniciativas que incrementen la calidad del Servicio y/o prestación que realiza cada proyecto respecto de las/los adolescentes.
- Realizar seguimiento desde la supervisión regional del funcionamiento correcto de los buzones, y específicamente de las medidas y acuerdos adoptados por el Director del centro y/o proyecto a partir de las opiniones y percepciones expuestas por los y las adolescentes y jóvenes y/o sus familiares.
- Fiscalizar desde la supervisión regional las medidas adoptadas en caso de las denuncias, salvaguardando la correcta utilización de los procedimientos y activación de los procedimientos administrativos que correspondan.

## 3. Alcance

---

El lineamiento tiene aplicabilidad en todos los Centros de Administración Directa y proyectos ejecutados por los Organismos Colaboradores Acreditados del Servicio, en el área de Justicia Juvenil.



	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		D.JJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 7 de 16

#### 4. Principio de Funcionamiento

---

La implementación y operatoria del sistema será responsabilidad primera del equipo directivo de cada centro / proyecto, en coordinación con cada Dirección Regional del Servicio, debiendo observarse para ello los siguientes principios básicos:


- a) La Dirección Regional, en forma permanente, sensibilizará, estimulará y garantizará el compromiso de los equipos directivos de los centros/proyectos, destinado a la implementación y a asegurar en forma continua condiciones de funcionamiento de los buzones.
- b) El equipo directivo de cada centro y proyecto en forma permanente, sensibilizará y comprometerá a su personal, para informar la importancia, finalidad, operatoria, y estimulará el uso de los buzones, por parte de adolescentes y familias. En este sentido, al ingreso de el o la adolescente, la persona que les reciba les comunicará la existencia del buzón y cuál es la forma de utilizarlo.
- c) Otorgar las máximas posibilidades de expresión y confidencialidad a los adolescentes y/o familiares usuarios del centro/proyecto.
- d) Asegurar que, en los niveles de respuesta, no se produzcan distorsiones ni influencias en las opiniones expresadas por los/as adolescentes y/o familiares (usuarios y/o usuarias)
- e) Asegurar la transparencia en el proceso de apertura de los buzones y el procesamiento de la información recogida; como así también, respecto de la comunicación o información de las resoluciones o medidas adoptadas frente a reclamos y/o sugerencias, de acuerdo a la normativa.
- f) Estimular y garantizar el compromiso voluntario o empoderamiento del personal y de los directivos de los Centros y proyectos con este mecanismo de participación.

#### 5. Instructivo General

---

##### 5.1. Coherencia con Sistema de Supervisión.

En relación a las mejoras que se han introducido al proceso de supervisión relacionados específicamente con la finalidad de mejorar el sistema de monitoreo y seguimiento por medio de la plataforma SENAINFO, módulo de supervisión y la creación de un módulo de plan de acción para registrar los compromisos necesarios para superar los hallazgos identificados en la ejecución de la supervisión técnica, es necesario informar que la información recepcionada a través de las papeletas y/o escritos depositados en los

	<b>Lineamiento</b>	REF:
	Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	DJJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 8 de 16

buzones serán un tipo de insumo que permitirá complementar la evaluación respecto del funcionamiento de los centros de administración directa de SENAME y proyectos administrados por las OCAS.

Dado lo anterior, es importante identificar que los **hallazgos** se definen como: toda papeleta y/o escrito que se considere como una denuncia de posibles vulneraciones de derechos expresados en agresión verbal, amenazas de otros jóvenes, posibles tipos de maltratos, abusos de los trabajadores/profesionales del centro o proyecto, robos, medidas disciplinarias consideradas arbitrarias, discriminación, entre otras.

En ocasiones las papeletas no involucran un hallazgo sino una **observación**. Se entiende por ésta, alguna solicitud o sugerencia por sobre los estándares mínimos exigidos, por lo tanto, son recursos con los que un centro pudiera optimizar su funcionamiento. En caso de que un director quisiera acoger alguna observación, éste puede plantear un **compromiso de mejora**. Dicho compromiso será evaluado por parte del supervisor, al no ser un hallazgo no generará seguimiento asociado a la Plataforma.

Será el supervisor técnico quien finalmente decidirá si las papeletas, volantes o escritos se constituyen en un hallazgo con compromiso inmediato o bien con compromiso que se plasmará en un Plan de Acción. Sin embargo, es necesario destacar que TODA Denuncia debe ser considerada como hallazgo y activar procedimiento establecido, a saber, Circular N° 051/N°06, según corresponda.

#### **A) Acciones a desarrollar por el Centro o Proyecto**

##### A.1: Apertura del Buzón


- 1.- La apertura de los buzones se realizará una vez al mes, plazo máximo el último día hábil del mes, en toda la oferta del área de Justicia Juvenil.
- 2.- Para la apertura de los buzones se deberá conformar una Comisión.
  - Para oferta Administrada Directamente por SENAME, la Comisión estará integrada por:
    - a) El/La director/a del Centro o quien ejerza su Subrogancia,
    - b) Coordinador Formativo

---

1 Circular N°05, Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por los organismos colaboradores de las funciones del Servicio y por las instituciones coadyuvantes. Esta Circular viene a reemplazar la Circular N° 2308, de fecha 21 de octubre de 2013.

Circular N°06, Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o ingresados para cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad, en los centros de Administración Directa. Esta Circular viene a reemplazar la Circular N° 2309, de fecha 21 de octubre de 2013.

- c) Un tercero/a que sea un/a usuario/a. El/La director/a del centro debe velar por la representación alternada de diferentes jóvenes que residen en diferentes casas. Este mecanismo para seleccionarlo debe velar por la participación de todos los jóvenes, con igualdad de oportunidades,
- Para los proyectos ejecutados por Organismos Colaboradores, la Comisión de apertura de los buzones estará integrada por:
    - a) El/La director/a del programa o quien lo subrogue,
    - b) Un/a representante del personal, el que deberá ser un profesional,
    - c) Un tercero/a que sea un/a usuario/a, definido en cada apertura, por el director/a de proyectos de entre los/as adolescentes o sus familiares.
- 3.- La apertura deberá efectuarse bajo una modalidad formal, diseñada técnicamente para dar cuenta ante los/as usuarios/as que su opinión se está considerando y que en caso de ser pertinente se articularán medidas para abordar lo señalado por ellos a través de esta vía de participación. Por lo anterior, es que se integra a la Comisión de apertura la participación de al menos un/a usuario/a.
- 4.- Se deberá tomar un Acta de Apertura, indicando el N° de volantes o papeletas o escritos, las personas participantes y la fecha y hora de la apertura. Además, se debe incluir posteriormente en esta acta, la categorización de los volantes o papeletas o escritos, según el formato oficial (ver punto 6 y anexo).
- Es importante tener en cuenta, que en caso de que en una papeleta o volante o escrito contenga opiniones y/o sugerencias posibles de constituir una posible vulneración de derechos, se deberá proceder conforme a lo establecido en la Circular N° 05/N°06 sobre procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes.
- 6.- En el caso de que existan jóvenes con dificultades de lectoescritura, los Centros de administración directa deberán asegurar la participación de éstos en la entrevista que realiza el Director Regional, lo anterior para asegurar que todos los usuarios tengan la posibilidad de ser escuchados. Por tanto, se debe exigir a Jefatura Técnica del Centro, remitir en forma mensual a su Director/a Regional pertinente, la nómina de los y las jóvenes que presentan rezago escolar, analfabetismo con el propósito que dichos jóvenes sean entrevistados por la autoridad regional en el proceso de visita trimestral.
- 7.- En el caso de los proyectos del medio libre el supervisor técnico es quien realizará entrevista a jóvenes, en especial a aquellos que presentan dificultades de lectoescritura o rezago escolar que obstaculiza la expresión escrita, el Director de Proyecto es quien debe indicar a que jóvenes cuentan con dichas dificultades.

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		DJJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 10 de 16

## A.2. Sistematización de la información y generación de tratamiento o respuestas a los usuarios.

1.- El Director del centro o proyecto deberá analizar los volantes, papeletas o escritos y generar acciones de tratamiento en los casos que se consideren pertinentes. Estas acciones deberán quedar consignadas en la plataforma de supervisión como un hallazgo y en caso de ser necesario un Plan de Acción del centro que acoja la denuncia.

2.- El Director/a del Centro o del proyecto, en su caso, remitirá los volantes, papeletas o escritos al Coordinador Formativo (en el caso de Centro de Administración Directa) y en el caso de proyecto ejecutado por Organismo Colaborador al profesional del proyecto designado, quién realizará el conteo de las papeletas, volantes o escritos para el envío a la Dirección Regional, que corresponde.

Dicha información y sus respectivas papeletas, volantes o escritos serán enviadas a más tardar la semana siguiente a la apertura (días corridos), en sobre cerrado a la Dirección Regional respectiva, por valija.

## B) Acciones a desarrollar por Unidades de Justicia Juvenil: sistematización de la información y seguimiento de acciones contenidas en el Plan de Tratamiento de las Opiniones o Reclamos.


1.- Las UJJ recepcionarán la información de los centros y proyectos, siendo su primera labor la evaluación respecto de la pertinencia y oportunidad de las medidas adoptadas en caso de tratarse de Denuncias. Se tendrá especial atención a que el anonimato de la denuncia no extingue respecto de la pertinencia de procesar la denuncia.

Posterior a ello, se debe desarrollar la revisión y análisis de la información general evaluando la pertinencia de las medidas contenidas en los Planes de Acción frente a las denuncias, de ser necesario se podrá fijar una supervisión emergente.

En el caso de que se levante un hallazgo, el Plan de Acción deberá ser subido a la plataforma de supervisión específicamente al módulo de plan de acción, a más tardar la semana siguiente a la apertura (días corridos), junto con la copia escaneada del acta de apertura y los verificadores que respalden las medidas adoptadas en el caso de haber activado el procedimiento de la Circular Nº 05 o Nº 06, vía correo electrónico a la UJJ correspondiente.

Una vez que se cuenta con el Plan de Acción aprobado, para todos los efectos se considerará como parte de la supervisión regular el seguimiento de su cumplimiento.

2.- La UJJ, deberá enviar las papeletas, volantes o escritos que activaron el procedimiento definido en la Circular Nº 05 o Nº 06, digitalizadas al equipo de Supervisión Nacional, de forma mensual,

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		DJJ.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 11 de 16


**C) Acciones a desarrollar por el Departamento de Justicia Juvenil:**

El equipo de supervisión nacional del DJJ será el encargado de elaborar consolidado trimestral, siendo parte del proceso de rendición de cuentas del sistema de supervisión.

Se anexa pauta de envío mensual que deberá contener toda la información enviada por los centros y proyectos diferenciado por códigos. Dicha información debe ser enviada vía correo electrónico, en un tiempo no superior a diez días hábiles del mes siguiente al de la recolección de las papeletas, volantes o escritos, a la Unidad de Supervisión Nacional, en específico al correo electrónico de profesionales Francisca Bello, [hbello@sename.cl](mailto:hbello@sename.cl), Patricia Vera, [pvera@sename.cl](mailto:pvera@sename.cl).

Además de los consolidados, frente a la activación de procedimiento establecido ante posible vulneración de derechos, el Director de centro o de proyecto, deberá mantener actualizada la información en Plataforma SENAINFO, módulo creado al efecto, dentro del mismo plazo de 24 horas establecido para denunciar, teniendo un plazo de 5 días hábiles sólo para efectos de adjuntar archivo verificador de la denuncia presentada. Plazos que se activan desde la apertura del Buzón.

Por último, se deben indicar los folios correspondientes a los Informes de Supervisión que contienen las acciones de seguimiento.

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF: D.J.J.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 12 de 16

## 6. Anexos

---

- 1.- Acta de Apertura
- 2.- Bibliografía

### 1. ACTA DE APERTURA: BUZONES DE SUGERENCIAS

<b>Nombre del Centro:</b>	<b>Modelo de Intervención:</b>	<b>Código del proyecto:</b>
<b>Fecha de Apertura:</b>	<b>Nº volantes2 mujeres:</b>	<b>Nº volantes varones:</b>
<b>Nº volantes Padre:</b>	<b>Nº volantes otros:</b>	<b>Total volantes:</b>
<b>Madre:</b>		
<b>Nº de jóvenes Atendidos:</b>	<b>Nº jóvenes con dificultad de lectoescritura:</b>	

Dimensiones	Variables	Categorías específicas	Nº de opiniones
A) Sugerencias de mejoramiento	Higiene y necesidades de	Disponer de artículos de aseo	
		Vestuario	
		Limpieza (salas, baños, etc.)	
	Alimentación	Cantidad	
		Calidad	
		Variedad	
	Infraestructura	Condiciones y mantenimiento	
		Recreativa (canchas, gimnasio etc.)	
		Privacidad de los/as niños/as o jóvenes	
		Ambientación exterior (jardines, cierres)	
	Implementación	Implementos deportivos / Recreativo	
		Cultura: Libros, música, revistas, TV	
		Comunicación: PC, Teléfono	
		Actividades recreativas	
	Personal	Directivo	
Profesional			

2 Volantes igual a papeletas o escritos.

		Administrativo / Educadores	
	Talleres	Cantidad	
		Calidad	
	Disciplina		
Derecho a opinión			
<b>B) Solicitud de ayuda</b>	Ayuda Profesional (psicólogo, abogado, asistente social)		
	Ayuda económica		
	Mejorar condiciones de traslados a Tribunales		
	Conocer y agilizar tramitación de casos en Tribunales / Visita de abogados		
	Ayuda escolar		
<b>C) Solicitud de contacto con la familia</b>	Cantidad de Visitas		
	Calidad/duración de visitas		
	Aumento Frecuencias de Contacto Telefónico con Familiares		
	Contar con mayor privacidad		
<b>D) Denuncias</b>	Posibles Violencia Verbal, Amenazas de otros jóvenes		
	Posibles Maltratos, abusos de los trabajadores / profesionales / Gendarmes		
	Robos, medidas disciplinarias, discriminación		
<b>E) Agradecimientos</b>	Instalaciones, infraestructura		
	Personal, profesionales, trato		
	Actividades, rutina, intervención		
<b>F) Otras</b>	Dibujos (cantidad)		
<b>Total de Opiniones</b>			


**Firma Director de Centro/Proyecto**

**Firma Profesional de Centro / Proyecto**



**NÓMINA DE PARTICIPANTES EN COMISIÓN DE ACTA DE APERTURA**

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	CATEGORÍA DEL PARTICIPANTE	FIRMA

	<b>Lineamiento</b> Buzones de Opinión y Sugerencia 2019	REF:
		D.J.J.LI. SUPERVISIÓN
		Nº Versión: 01
		Página 16 de 16

## 7. Bibliografía

---

Instituto Nacional de Derechos Humanos, Chile (2015) Estudio de las Condiciones Carcelarias en Chile 2014-2015. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/1136>

Ley Nº 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Recuperado de: <http://bcn.cl/1uvyu>

Organización Mundial de Naciones Unidas (1959). Declaración Universal de los Derechos del Niño. Recuperado de: [https://undocs.org/es/A/RES/1386\(XIV\)](https://undocs.org/es/A/RES/1386(XIV))

Organización Mundial de Naciones Unidas (1985). Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores. Recuperado de: <http://www.dpp.cl/resources/upload/files/documento/e03cb60c5cf390207a0969833f39d2c3.PDF>

Organización Mundial de Naciones Unidas (1990). Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad. Reglas de La Habana. Recuperado de: [https://www.unicef.org/panama/spanish/about\\_8042.htm](https://www.unicef.org/panama/spanish/about_8042.htm)

Reglamento Ley la Ley Nº 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Recuperado de: <http://bcn.cl/1vgbc>



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

## 2. Bibliografía

Instituto Nacional de Derechos Humanos, Chile (2015) Estudio de las Condiciones Carcelarias en Chile 2014-2015. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/1136>

Ley N° 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Recuperado de: <http://bcn.cl/1uvyy>

Organización Mundial de Naciones Unidas (1959). Declaración Universal de los Derechos del Niño. Recuperado de: [https://undocs.org/es/A/RES/1386\(XIV\)](https://undocs.org/es/A/RES/1386(XIV))



Organización Mundial de Naciones Unidas (1985). Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores. Recuperado de: <http://www.dpp.cl/resources/upload/files/documento/e03cb60c5cf390207a0969833f39d2c3.PDF>

Organización Mundial de Naciones Unidas (1990). Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad. Reglas de La Habana. Recuperado de: [https://www.unicef.org/panama/spanish/about\\_8042.htm](https://www.unicef.org/panama/spanish/about_8042.htm)

Reglamento Ley la Ley N° 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Recuperado de: <http://bcn.cl/1vgbc>

**2º PUBLÍQUESE** la presente resolución en la página Web del Servicio Nacional de Menores.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

  
  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
**SUSANA YONDA-MITRI**  
DIRECTORA NACIONAL  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

  
DST/BUC/DPJ/RRP  
Distribución  
- Departamento Jurídico  
- Oficina de Partes  
- Departamento de Justicia Juvenil

N°	Dimensiones	Variables	Categorías específicas	Región:				
				Programa:				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	A) Sugerencias de mejoramiento	Higiene y necesidades de	Disponer de artículos de aseo					
2		Vestuario						
3		Limpieza (salas, baños, etc.)						
4		Cantidad						
5		Calidad						
6		Variedad						
7		Infraestructura	Condiciones y mantenimiento					
8		Recreativa (canchas, gimnasio etc.)						
9		Privacidad de los/as niños/as o						
10		Ambientación exterior (jardines,						
11		Implementación	Implementos deportivos /					
12		Cultura: libros, música, revistas, TV						
13		Comunicación: PC, Teléfono						
14		Actividades recreativas						
15	Directivo							
16	Personal	Profesional						
17	Administrativo / Educadores							
18	Cantidad							
19	Calidad							
20	Disciplina							
21	Derecho a opinión							
22	Ayuda Profesional (psicólogo, abogado, asistente social)							
23	Ayuda económica							
24	Mejorar condiciones de trasladados a Tribunales							
25	Conocer y agilizar tramitación de casos en Tribunales / Visita de							
26	Ayuda escolar							
27	Cantidad de Visitas							
28	Calidad/duración de visitas							
29	Aumento Frecuencias de Contacto Telefónico con Familiares							
30	Contar con mayor privacidad							
31	D) Denuncias	Retos, amenazas de otros jóvenes						
32		Maltros, abusos de los trabajadores / profesionales / Gendarmes						
33		Rabos, medidas disciplinarias, discriminación						
34	Instalaciones, infraestructura							
35	Personal, profesionales, trato							
36	Actividades, rutina, intervención							
37	F)Otras	Dibujos (cantidad)						
<b>TOTAL OPINIONES</b>				0	0	0	0	0