



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Servicio Nacional de Menores

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	12
3	Resultados de la Gestión año 2019	13
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	116
Anexo 1	Identificación de la Institución	135
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	141
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	144
Anexo 6	Evaluaciones	145
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	146
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	148
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 /	151
	Leyes Promulgadas durante 2019	152
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	153

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El sello del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en estos 2 años de gestión institucional ha estado enfocado principalmente en mejorar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos y ciudadanas del país, pero también en el permanente avance de la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de justicia; la promoción, protección y difusión de los derechos humanos y el avance en un nuevo trato para la niñez.

A través de estos 4 ejes de acción institucional, logramos importantes avances durante el 2019, en lo que respecta al cumplimiento del programa de Gobierno del Presidente de la República, S.E. Sebastián Piñera y a los desafíos que nos establecimos al asumir esta administración. Algunos ejemplos son: el lanzamiento del Programa de Reinserción Social +R; el cierre del Cread Playa Ancha; los avances legislativos respecto a ley de Adopciones; la promulgación de la ley de Imprescriptibilidad de Delitos Sexuales y la entrada en vigencia e implementación de la ley de Identidad de Género, entre otros.

Para avanzar hacia una justicia moderna, oportuna y accesible para todos, impulsamos la creación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, una nueva institucionalidad pensada para jóvenes infractores de ley; la Modernización de la Carrera Funcionaria en Gendarmería; la Reforma al Sistema Notarial; y los anteproyectos que modernizan el Consejo de Defensa del Estado, el Sistema de Nombramiento de Jueces y el Ministerio Público, además de la Reforma Procesal Civil.

En el ámbito legislativo, destacamos las mejoras en materia de transparencia, fiscalización, probidad e idoneidad de los actores del sistema; la ley de imprescriptibilidad de delitos sexuales contra menores de edad, que permite a las víctimas acudir a la justicia sin la presión del tiempo y posibilita que interpongan acciones contra quienes resulten responsables; la creación del Registro Nacional de Mortinatos, que permite a padres y madres, que lo decidan de forma voluntaria, sepultar de manera individualizada a sus hijos que han muerto antes de nacer, y la entrada en vigencia de la Ley de Identidad de Género.

En relación al nuevo trato con la niñez, aumentamos las subvenciones a organismos colaboradores; se fortaleció el Programa Mi Abogado, a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial; se inauguraron nuevas residencias familiares; y se puso en marcha la implementación de la ley que regula las entrevistas video Grabadas (EVR) y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos asexuales, en al menos 6 regiones.

Otro ámbito destacado tiene que ver con la labor de promoción y protección de los Derechos Humanos, encomendada por el Presidente de la República, con el objeto de instalar una nueva cultura, que amplíe la percepción tradicional sobre los derechos humanos en Chile.

En esta línea de trabajo, durante el año pasado, la Contraloría tomó razón del primer Plan Nacional de Derechos Humanos de Chile, el cual ha sido perfeccionado durante nuestra administración y está siendo implementado por más de 53 organismos gubernamentales y autónomos, a través de más de 600 acciones que consideran el enfoque de derechos humanos. Asimismo, nuestra Subsecretaría de Derechos Humanos abordó e hizo propuestas para mejorar las condiciones de mujeres embarazadas privadas de libertad y de niños que viven con sus madres en recintos penitenciarios, cuyos frutos concretos esperamos ver prontamente.

Respecto del estallido social, clave fue el rol de coordinación interinstitucional que desempeñamos, parte del cual se desarrolló en el contexto de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, parte a través del Comité Interministerial de Derechos Humanos y, en otra gran medida, a través de las gestiones que directamente realizamos con la Subsecretaría de Derechos Humanos para promover el diálogo entre diversas instituciones, tanto para alcanzar acuerdos que garantizaran el respeto a los derechos humanos y al estado de derecho, como para garantizar la independencia y el correcto actuar de los organismos fiscalizadores, tanto nacionales como internacionales.

En cuanto a la crisis sanitaria desatada por el Coronavirus –además de los esfuerzos desplegados por mantener la continuidad de atención a la ciudadanía, cuidando al mismo tiempo la salud de nuestros funcionarios, directamente y a través de todos nuestros servicios dependientes o relacionados–, ella nos puso en la necesidad de impulsar con mucha rapidez soluciones concretas para los problemas cuyo combate trae aparejados. Es en este contexto que podemos recordar con orgullo la tramitación y aprobación –nuevamente, no exenta de polémicas– de la Ley de Indulto Conmutativo, a través de la cual logramos alejar de las cárceles a más de mil 500 personas pertenecientes a grupos de riesgo, tales como adultos mayores o madres con hijos menores de dos años.

También con ocasión de la crisis sanitaria y el Estado de Catástrofe, nos tocó interactuar con los diversos protagonistas del sistema para, en cosa de días, preparar un proyecto de ley que permitiera dar continuidad al servicio de justicia. Así, logramos la aprobación de un proyecto que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos, audiencias y actuaciones judiciales y modificó plazos para el ejercicio de ciertas acciones.

Por último, vale la pena recordar que el haber extendido la vigencia de la duración de las cédulas de identidad de chilenos y extranjeros que había vencido o estaban por vencer, fue una medida que logró descongestionar las oficinas del Registro Civil, resguardando de esa forma la salud tanto de los usuarios como de los funcionarios del Servicio.

Para implementar las acciones que nos propusimos, **el Ministerio dispuso de un presupuesto final** 2019 de \$1.378.339.000.000 millones de pesos, del cual se logró una ejecución presupuestaria de \$1.334.532.000.000, equivalente a un 96,8%.

En cuanto a hitos relevantes de **nuestros servicios dependientes o relacionados**, cuya labor es fundamental para el despliegue y cumplimiento de nuestra labor ministerial, durante el año 2019 destacamos:

Al Servicio Nacional de Menores, cuya labor estuvo enfocada en el cumplimiento de las acciones del Acuerdo por la Infancia. A partir de los ejes señalados, se establecieron un total de 94 medidas, de las cuales once se encuentran terminadas, 81 en proceso de implementación, y dos pendientes.

En este contexto, el Servicio Nacional de Menores, inició el rediseño de las modalidades de cuidado alternativo residencial y el fortalecimiento de la modalidad de acogimiento familiar, con la implementación de ocho nuevas residencias familiares; el aumento de la subvención para las residencias colaboradoras y los avances en el aumento de plazas adosadas para el trabajo con familias y con familias de acogida.

En **Gendarmería de Chile**, impulsamos un decidido plan en contra de la corrupción y el narcotráfico, marco dentro del cual, por ejemplo, se realizaron operaciones de inteligencia de especial relevancia, como la ocurrida en el CCP Colina 2, una de las cárceles más conflictivas del país, donde desbaratamos el denominado “Módulo Beta”, que entregaba privilegios inconcebibles a un grupo de internos vinculados al tráfico de drogas. También, en este contexto, podemos mencionar el mejoramiento de las medidas de seguridad en algunos recintos penales, con equipamiento de última generación, como drones y anti-drones.

En el Servicio de Registro Civil e Identificación, queremos relevar dos grandes hitos del 2019: en el mes de abril dejó de cobrarse por la emisión online de 9 certificados por los que antes se pagaba; y en los meses de noviembre y diciembre se incorporaron nuevos trámites que los usuarios pueden realizar en línea, como son el bloqueo definitivo de pasaporte, la solicitud hora para matrimonio civil o AUC, entre otros.

De la Defensoría Penal Pública valoramos el reconocimiento que obtuvo como institución a su buena gestión, a través del Premio Anual de Excelencia Institucional 2019, premio que entrega anualmente el Servicio Civil a las tres instituciones del Estado que se destacan por su eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

Respecto del **Servicio Médico Legal**, podemos recordar la mayor exigencia a que se vio expuesto en razón del estallido social de octubre, en virtud del cual el Ministerio Público le solicitó aplicar el protocolo de Minnesota en las pericias tanatológicas de ciertos cadáveres y el protocolo de Estambul en ciertos casos de constatación de lesiones.

Con la puesta en marcha de la Ley de Entrevistas Videograbadas, el Servicio actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, para aportar a la disminución de la victimización secundaria.

Finalmente, uno de los logros más importantes del año pasado, fue sin duda la implementación del **Programa Mi Abogado, en las Corporaciones de Asistencia Judicial** (CAJ) el cual, durante 2019, otorgó defensa jurídica a 5 mil 663 niños, niñas y adolescentes que forman parte de la red de residencias del Sename, superando la cobertura proyectada para el año. Asimismo, las CAJ realizaron una destacada labor en materia de orientación e información en derecho; solución colaborativa de conflictos; patrocinio y representación en Juicio; prevención de conflictos; y atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto de los desafíos que aún prevalecen, **nuestra gestión 2020-2022** contempla una ambiciosa agenda legislativa, que incluye la tramitación de iniciativas como la creación del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, la reforma al sistema de adopción, y el Proyecto de Monitoreo Telemático para casos de violencia intrafamiliar. Además, de la modernización al Consejo de Defensa del Estado, la Reforma al Sistema de Nomenclatura de Jueces, el proyecto que Moderniza el Ministerio Público y la reactivación de la tramitación de la Reforma Procesal Civil.

Seguir profundizando la cultura de derechos humanos en el Estado y fuera de él, también es parte de las tareas que ocuparán nuestro quehacer institucional. Durante el año 2020 se continuará con la implementación de las acciones comprometidas en el Plan y se realizará la evaluación intermedia del mismo, cuyos resultados permitirán planificar la elaboración del segundo Plan.

Impulsar y sacar adelante proyectos que buscan mejorar el acceso a la justicia de la ciudadanía es una tarea fundamental. Por ello, seguiremos impulsando iniciativas que mejoren la atención de las personas y que acerquen la justicia a la gente, como lo son el anteproyecto de Mediación Civil y el proyecto que Reforma al

Sistema Notarial y Registral que moderniza procesos, reduce trámites y asegura un servicio más eficiente para los chilenos y chilenas.

Como Ministerio, estamos convencidos en que nuestra labor debe seguir con más empeño que nunca por hacer de Chile un país más justo, más solidario y más ciudadano.

Hernán Larraín Fernández

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Servicio Servicio Nacional de Menores. Avances de la Gestión 2019

Subsecretaría de Justicia

En materia de gestión, durante el 2019 la Subsecretaría de Justicia enfocó su quehacer en el cumplimiento de los pilares estratégicos definidos por el Ministerio: Acceso a la Justicia, Nuevo Trato a la Niñez y Modernización Institucional

Tales ejes de acción, definieron no sólo nuestro quehacer y la de los Servicios dependientes y relacionados, sino que permitieron definir los objetivos institucionales y las acciones a implementar durante el período de gestión informado.

Particularmente **en materia de agenda legislativa**, destacan la publicación de al menos 5 reglamentos y 7 iniciativas legales que nos han permitido seguir avanzando en la modernización del ordenamiento jurídico y del sistema de justicia.

Parte de estas iniciativas legales, se han relacionado con ámbitos de protección de la infancia, como; la Ley N° 21.182, que regula el acceso a los registros de entrevistas investigativas videograbadas, la publicación de la Ley que crea un catastro nacional de mortinatos, facilitando su individualización y sepultación, logro que, permite a los padres de hijos fallecidos antes de nacer, si así ellos lo desean, sepultarlos de manera individualizada, evitando con ello el uso de la expresión N.N. y aquella iniciativa que modifica la Ley N° 20.032 y 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.

Importante en este ámbito es destacar los avances en materias de tramitación legislativa del **proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, del proyecto de ley de reforma integral al sistema de adopción**, cuya propuesta pretende dar agilidad a sus procedimientos, con la incorporación de mecanismos más eficientes y plazos más acotados y la **tramitación del proyecto de ley que endurece penas principales y accesorias para delitos sexuales contra con menores** para robustecer la aplicación de las penas de inhabilitación contempladas actualmente en el Código Penal.

Desde el punto de vista del **funcionamiento del sistema judicial**, clave fue la gestión en 2019 de la Comisión de Coordinación de Justicia Penal, cuya labor no sólo permitió asegurar un adecuado funcionamiento del sistema de justicia penal, tras estallido social del 18 de octubre, sino que actualmente y en escenario de pandemia ha resguardado la protección de los derechos fundamentales tanto de los imputados y condenados como de los demás actores del sistema: jueces, policías, fiscales, defensores y gendarmes, entre otros.

En materia de **acceso a la justicia**, fundamental también resultó la labor y resultados obtenidos por el **Sistema Nacional de Mediación Familiar** que permitió, ante conflictos al interior de las familias como por ejemplo aspectos relacionados a pensiones alimenticias o régimen de visitas para los niños y niñas, atender, de manera gratuita, a cerca de 250 mil personas durante el año 2019, resolviendo en un plazo máximo de 60 días tales dificultades, sin la necesidad de contratar un abogado o desembolsar dinero por costos de procesos judiciales.

En este sentido, el Sistema Nacional de Mediación Familiar es un servicio que esta cartera de Estado le otorga a la ciudadanía para solucionar sus problemas o inconvenientes por la vía no judicial.

Respecto de los avances en **nuevo trato a la niñez**, como aspecto prioritario, resaltamos la promulgación de la ley que declaró imprescriptibles los delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes y la mayor cobertura territorial del Programa “Mi Abogado” que en 2019 atendió a cinco mil 663 niños, niñas y adolescentes, superando la cobertura proyectada para el año.

Además, durante el año 2019, se abrieron nuevas oficinas en las regiones de Arica y Parinacota, Maule, Los Ríos, Aysén y Magallanes, completando así diez regiones en total, y debiendo alcanzar la cobertura de todo el territorio nacional en 2020, es decir, un año antes de lo planificado inicialmente.

Otro hito destacable sobre la gestión 2019, es la continuación del proceso de cierre de CREAD en el país. A modo de resumen, señalar que el 2019 se cerró el Cread Playa Ancha, en Valparaíso, y este 2020 se cerró el Cread de Arica, Nuevo Amanecer en Concepción y Galvarino en Santiago.

Sobre **modernización de la Justicia**, resaltar la continua labor de esta Subsecretaría para seguir avanzando en los anteproyectos de modernización del Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado y Sistema de nombramiento de Jueces, que, junto con la incorporación de mejoras en infraestructura y tecnología en instituciones como el Registro Civil, Servicio Médico Legal y Gendarmería, forman parte de los desafíos que nos permitirán contar con un Estado más eficiente y al servicio de las personas.

Finalmente señalar que, durante este año, la Subsecretaría, en conjunto con los servicios dependientes y relacionados, desarrolló un plan de acciones denominado “Justicia te Cuida”, como una manera de responder a la realidad que se está viviendo en el país y en el mundo como efectos de la pandemia. De esta manera y bajo las recomendaciones del Ministerio de Salud, se pudo dar continuidad de servicios a la ciudadanía, resguardando el cuidado y la salud de nuestros funcionarios y funcionarias.

Subsecretaría de Derechos Humanos

Durante el año 2019, la Subsecretaría de derechos Humanos destaca entre sus logros el diseño del “Plan de formación estratégica en DD.HH. para promover el cumplimiento de acciones comprometidas en el Plan Nacional de Derechos Humanos en los servicios”. Con ello, un total de 1.669 funcionarios y funcionarias participaron del curso e-learning: “Introducción a los derechos humanos para funcionarias y funcionarios públicos”. A su vez, 304 personas participaron en instancias de formación en la RM, Región del Libertador Bernardo O’Higgins y la Región de Los Ríos.

Asimismo, se completa la tramitación del Plan Nacional de Derechos Humanos, lo que implicó la toma de razón de Contraloría para iniciar su implementación y la consolidación del sistema de reporte semestral de implementación del Plan Nacional con un 99 por ciento de información reportada y publicación de resultados en sitio web.

Respecto del ámbito legislativo, se aprueba y publica la Ley N° 21.171 que Modifica la Ley N° 4.808, sobre Registro Civil, y crea un Catastro Nacional de Mortinatos, facilitando su individualización y sepultación. La Ley busca hacer más digno el proceso de duelo gestacional para los padres y madres cuando su hijo o hija fallece antes de nacer o al momento del parto, sin haber sobrevivido al menos un instante separado o separada de su madre.

Se desarrolló la primera etapa del plan de evaluación de viabilidad del ejercicio de acciones judiciales, en casos de víctimas calificadas en los que no existe un proceso judicial penal y en que la Unidad Programa Derechos Humanos (UPDH) no ha sido parte. Se presentó un listado de 280 víctimas sin rol asociado que deberían pasar a la segunda etapa del proyecto a desarrollarse el año 2020.

Además, se abordó un trabajo colaborativo con otras áreas del Programa, con la conformación de la mesa de Protocolo por Daño o Vandalismo a Sitios de Memoria y se efectuaron mesas de trabajo intersectorial con querellantes particulares en casos emblemáticos tales como Colonia Dignidad, Polígono de Tiro de Linares y Operación Retiro de Televisores a fin de efectuar un trabajo coordinado y colaborativo.

Durante el año 2019, el Programa de Derechos Humanos, a través del Área Memoria Histórica, convocó a las organizaciones de la sociedad civil a postular al Fondo para Proyectos de Cultura y Sitios de Memoria en el mes de febrero, con monto a asignar de 120 millones de pesos. Se presentaron 66 proyectos, de los cuales trece fueron seleccionados, ocho en la Línea Cultura y cinco en la Línea Sitios de Memoria.

También se implementó la primera sesión del Comité Interministerial del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, además de la conformación y lanzamiento del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, grupo multiactor integrado por gremios empresariales, organizaciones sindicales, organizaciones de la sociedad civil y la academia, que asesora al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en materia de derechos humanos y empresas.

Finalmente señalar que la Subsecretaría de Derechos Humanos continuó su trabajo de respuesta a requerimientos de internacionales en representación del Estado, dentro de los que se incluyen informes ante órganos de tratados; opiniones técnicas respecto a casos ante el sistema interamericano de derechos humanos; consultas y cuestionarios solicitados por procedimientos

Servicio de Registro Civil e Identificación

Durante el año 2019 el servicio tramitó cuatro millones cuatro mil 364 cédulas de identidad solicitadas en nuestro país y 31 mil 111 cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representa un aumento de 1,26 por ciento respecto del año 2018.

De las tramitadas en el país, tres millones 419 mil 197 lo fueron dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 85,39 por ciento del total.

En cuanto a pasaportes, durante el año 2019, en nuestro país se realizaron 451 mil 676 solicitudes; y 35 mil 730 en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa un aumento de 18,8 por ciento respecto del año 2018. De las solicitudes de pasaporte realizadas en nuestro país, 423 mil 895 fueron tramitadas en cuatro días hábiles o menos, lo que representa un 93,85 por ciento del total.

Por otra parte, durante el año 2019, se emitieron 31 millones 922 mil 336 certificados gratuitos a través de internet, lo que representa un aumento de 127,64 por ciento respecto del año 2018.

Un millón 299 mil 543 certificados se obtuvieron a través de los tótems, lo cual representa un aumento de 106,98 por ciento respecto del año 2018 (627 mil 851).

En tanto que, a través de la App CivilDigital, se emitieron 20 millones 806 mil 810 certificados, lo cual representa un aumento de 409,62 por ciento respecto del año 2018 (cuatro millones 82 mil 818).

En materia de registros especiales, en el contexto de la carga en línea de sentencias que realiza el Poder Judicial en el Sistema de Registro General de Condenas del Servicio, se logró implementar durante el año 2019 el proyecto de Eliminación de Oficio de Antecedentes Penales, lo que permitió la supresión de diez mil 121 causas penales, sin necesidad que las personas tuvieran que recurrir a solicitarlo.

La entrada en vigencia de la ley que reconoce y da protección la identidad de género exigió del Servicio el desarrollo del reglamento y el procedimiento para la rectificación de la partida de nacimiento de una persona, en lo referido a su sexo y nombre registral. Como consecuencia de lo anterior, se realizaron mil 458 solicitudes (reservas) para efectuar dicho trámite.

Señalar que el Servicio implementó en su página Web, la consulta respecto del registro de "Inhabilidades para trabajar con menores de edad", que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo, cargo, oficio o profesión que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra o no inhabilidades del artículo 39 bis del Código penal para trabajar con menores, con lo cual se ayuda a proteger su seguridad.

A febrero de 2020 el Registro de Inhabilidades para Trabajar con Menores, mantenía el registro de nueve mil 406 personas condenadas por delitos sexuales contra NNA y que poseen actualmente inhabilidades perpetuas o temporales para desempeñar cualquier trabajo u oficio que implique un trato directo con ellos.

Servicio Médico Legal

En cifras, el Servicio Médico Legal, a nivel nacional, realizó quince mil 72 peritajes tanatológicos; 21.965 pericias clínicas de constatación de lesiones y sexología forense; 6.499 pericias de salud mental, y 153.784 peritajes de laboratorio. Dispuso, para investigaciones criminales de búsquedas de coincidencias genéticas, 86.268 perfiles, distribuidos en cinco registros del sistema. Además, se tomaron 14.366 muestras biológicas.

Entre otros avances, destacamos:

- Con la puesta en marcha de la Ley N° 21.057, en octubre de 2019, el Servicio Médico Legal actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, considerando que uno de los puntos centrales de la ley es disminuir la victimización secundaria.
- Durante 2019 se realizaron videoconferencias con los equipos de sexología de las sedes de Arica y Parinacota, Iquique, Maule, Punta Arenas y Coyhaique, considerando que éstas son las regiones donde en una primera etapa comenzará la implementación de esta Ley.
- Durante 2019 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Unidad de Derechos Humanos del Servicio Médico Legal y el Ministerio Público estuvieron trabajando en la implementación de un banco de datos genético que colabore en la investigación de adopciones irregulares sucedidas en Chile, a petición de distintas agrupaciones, tanto de padres como de hijos, en búsqueda de sus familiares consanguíneos.

Para el año 2020, el SML cuenta con un portafolio de iniciativas de infraestructura y de dotación de equipos y equipamiento, para el desarrollo de las sedes en todo Chile, considerando una inversión anual de 70 mil millones de pesos.

Gendarmería de Chile

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile estuvo a cargo durante el año 2019 de una población promedio de 139 mil 590 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 30,12 por ciento pertenecen al Subsistema Cerrado (42 mil 046 internos), un 45,73 por ciento al Subsistema Abierto (63 mil 829 penados), un 18,77 por ciento al Subsistema Post penitenciario (26 mil 207) , un 4,75 por ciento con beneficios del Subsistema Cerrado (seis mil 633) y un 0,63 por ciento al subsistema semi abierto (875).

En cuanto al acceso al trabajo, 17 mil 668 personas condenadas privadas de libertad optaron a trabajo en alguna modalidad penitenciaria de manera sistemática en los distintos establecimientos penales del país. De esta cifra de trabajadores, el 7,8 por ciento (mil 372) correspondieron a mujeres y el 92,2 por ciento (16 mil 316) a hombres.

Respecto de la formación y capacitación laboral, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de empleabilidad de los privados de libertad, durante el año 2019 un total de cuatro mil 596 internos accedieron a actividades de formación o capacitación laboral, de los cuales el 69,8 por ciento (tres mil 206) obtuvo capacitación laboral certificada en rubros como construcción y obras civiles, panadería, repostería y mueblería, entre otros. Del total de condenados con capacitación certificada el 87,6 por ciento (dos mil 807) correspondieron a hombres y el 12,4 por ciento (399) a mujeres.

Sus mejoras en habitabilidad e infraestructura se vieron reflejadas en la entrega de seis mil 949 literas, 3.620 casilleros, 35 mil 528 colchones, 41 mil 512 frazadas ignífugas y mil 100 colchones ignífugos a la población penal. Además, se concretó el Plan de Mejoramiento Centrales de Alimentación, mediante la gestión de trece proyectos, en seis regiones y doce unidades penales, por un monto total de 707 millones 023 mil pesos los que generaron mejoras en centrales de alimentación, con el fin de resolver problemas sanitarios observados por las autoridades.

Se avanzó en la ejecución de obras para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo La Laguna" en Talca, que considera mil 852 plazas, con una superficie de 63.570 metros cuadrados y una inversión total estimada de 111 mil 789 millones 533 mil pesos. Se finalizó la primera parte del diseño de ingeniería y especialidades para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo El Arenal" en Copiapó, que considera mil 710 plazas, con una superficie de 76 mil 575 metros cuadrados y una inversión total estimada de 128 mil millones de pesos. Se avanzó en el proceso de habilitación de la obra Construcción

Centro Penitenciario Femenino de Arica, obra cuya construcción finalizó el año 2018, y que considera 384 plazas femeninas, con una superficie de diez mil 84 metros cuadrados y una inversión total estimada de 27 mil 110 millones 575 mil pesos. Esta obra, ad portas de su inauguración, dará mejores condiciones de vida y permitirá un mejor proceso de reinserción a cientos de mujeres. Se dio inicio al proceso de habilitación de la obra "Reposición Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción" (El Manzano), cuya construcción finalizó el año 2018, y que cuenta con un total de mil 608 plazas, con una superficie de 20 mil 690 metros cuadrados y una inversión total estimada de 29 mil 140 millones 841 mil pesos.

Cumpliendo el encargo recibido desde el Ministerio, Gendarmería de Chile comenzó a implementar el Plan Contra el Narcotráfico y la Corrupción, el cual considera el uso de nuevas tecnologías (drones, anti-drones, bloqueo de celulares e instalación de bodyscanners), mejoramiento de infraestructura (habilitación de mayor número de celdas de alta seguridad e instalación de mallas anti-lanzamiento en algunas unidades penales), tolerancia cero a la corrupción (creación de las unidades de Inteligencia y de Investigación Criminal, desvinculación inmediata de funcionarios involucrados en actos de corrupción e instalación de software de control de faltas y sanciones), tolerancia cero al narcotráfico (aumento de control de existencias y allanamientos, mediante un nuevo software de gestión; nueva ficha de clasificación penal de acuerdo a peligrosidad; y, reiterando, implementación de un nuevo software de monitoreo de faltas y sanciones) y, por último, profundizar y mejorar la coordinación interinstitucional con el Ministerio Público para la investigación y persecución de los delitos en que funcionarios de Gendarmería de Chile hayan participado.

Destacar que el año pasado, se desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a reconocer a la Escuela de Gendarmería de Chile como una instancia de educación superior, de manera de dar cumplimiento a la Ley N° 21.091 y sus requerimientos previos establecidos y se establecieron 17 compromisos para Gendarmería de Chile, cuyos avances son permanentemente monitoreados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Dichos compromisos se enmarcan en seis ejes estratégicos: Condiciones de vida digna para las personas privadas de libertad; Reinserción social; Reconocimiento Escuela Institucional; Seguridad Penitenciaria; Bienestar Integral del personal penitenciario; Probidad y Transparencia.

Servicio Nacional de Menores

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de 2019, fueron brindadas un total de 307 mil 161 atenciones a niños, niñas y adolescentes, de las cuales el 92,4 por ciento corresponden a atenciones del área de protección de derechos, el 7,4 por ciento al área de justicia juvenil y un 0,2 por ciento al área de adopción.

Durante el año 2019 se dio comienzo efectivo al proceso de cierre de los Centros de Reparación Especializados de Administración Directa (CREAD) y reemplazo por Residencias Familiares.

Un hito importante en esta materia ocurrió el 5 de marzo de 2019, fecha en la cual se dio cuenta al Presidente de la Corte Suprema del cierre definitivo del CREAD de Playa Ancha y que ya se encontraban en completo funcionamiento las cuatro residencias familiares que lo reemplazaron (Valparaíso, Quillota, Villa Alemana y de Viña del Mar)

Además, y en base a lo proyectado se inició el proceso de despeje de casos vigentes en los CREAD Galvarino y Pudahuel, en la Región Metropolitana, CREAD Arica de la Región de Arica y Parícuta y CREAD Nuevo Amanecer, de la Región del Biobío, procesos liderado por las Direcciones Regionales respectivas.

A partir del mes de agosto de 2019 se hizo efectivo el aumento del 75 por ciento de la subvención base de para las residencias de organismos colaboradores, de acuerdo con el compromiso de gobierno de doblar la subvención residencial en cuatro años. Estos recursos permiten mejorar las condiciones de vida de más de 5 mil niños, niñas y adolescentes que viven en casi 200 residencias de organismos colaboradores.

Durante el período se aumentaron mil 450 plazas de programas de familias de acogida, junto con un aumento de dos mil 700 plazas de programas adosados para el trabajo con familias, lo que se significa un aumento de un 20 por ciento de cobertura.

En 2019, por primera vez, el número de niños y niñas atendidos en familias de acogida fue mayor que el de atendidos en residencias, representando un 52 por ciento y un 48 por ciento, respectivamente. También se diseñaron dos nuevos programas que permiten diversificar y aumentar el número de familias de acogida: el

Programa de Captación y Selección de Familias de Acogida y el Programa FAE de Emergencia, que iniciarán su implementación durante el segundo semestre del año 2020.

Se instaló una Unidad de Fiscalía en la Dirección Nacional, con 7 funcionarios de dedicación exclusiva, focalizada en la gestión de sumarios por maltrato, logrando reducir el número total de sumarios en un 23 por ciento en sus primeros siete meses de funcionamiento.

Sename estableció un sistema integral de supervisión a proyectos, incorporando la revisión de ámbitos técnicos como financieros con herramientas presenciales y remotas, constituyendo comités a nivel regional y nacional. Con ello, se espera mejorar la oportunidad en la toma de acciones frente a dificultades en los proyectos.

Desde enero 2020 se han realizado mensualmente los análisis de los proyectos regionales. A su vez se implementó la actualización del Sistema de Registro de Intervenciones, a fin de fortalecer el monitoreo de la calidad de las intervenciones. Finalmente, se diseñó e implementó el Módulo de Rendiciones en Línea, el que permite visualizar y controlar en forma remota los gastos en que incurren los organismos colaboradores.

Defensoría Penal Pública

El año 2019 los defensores tuvieron representación en 333 mil 115 nuevas causas ingresadas, lo que significó un aumento del 4,2 por ciento respecto del año 2018.

Del total de ingresos de causas en 2019, el 63,9 por ciento lo hizo vía control de detención, porcentaje que aumenta en las defensorías regionales metropolitanas, que reportan sobre un 70 por ciento de ingresos por esta vía.

Dentro del total de más de 333 mil causas, los defensores atendieron a 268 mil 855 hombres (80,7 por ciento) y a 64 mil 260 mujeres (19,3 por ciento).

En cuanto a los delitos de mayor recurrencia, se encuentran:

- Lesiones, con 68 mil 554 causas.
- Delitos contra la libertad e intimidad de las personas, con 52 mil 197 causas.
- Hurto, con 46 mil 770 causas.
- Faltas a Ley de Tránsito, con 44 mil 061 causas.

Estas cuatro categorías dan cuenta de más del 57 por ciento del total de delitos del año.

La institución estuvo desplegada en 892 mil 463 audiencias efectivas y 269 mil 678 audiencias de control de detención. Las principales formas de término de las causas en 2019 fueron las salidas alternativas (28,6 por ciento), las condenas (25,9 por ciento) y la aplicación de facultades del Ministerio Público (14,7 por ciento)

Asimismo, dio inicio a la implementación de la Defensoría Regional de Ñuble, y atendió, a lo largo del país, a 15.559 imputados adolescentes; a 9.516 imputados indígenas, además de finalizar 28.387 requerimientos de defensa penal penitenciaria.

Durante el año pasado, la **Defensoría Penal Pública**, obtuvo el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) y el premio a la Innovación Cuenta Pública 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

La gestión del Servicio Nacional de Menores durante el año 2019, se enfocó en los procesos de cambio a la oferta iniciados el año 2018, en dar avance a los compromisos del Acuerdo Nacional por la Infancia y el Programa de Gobierno, y accionar mejoras operacionales en las distintas áreas del Servicio, con el fin de modernizar la gestión del Servicio e incrementar la calidad de los servicios otorgados a niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Los ejes de este trabajo consistieron en:

- La reformulación programática del área de protección del Servicio Nacional de Menores, tanto en cuidado alternativo familiar como en cuidados ambulatoria, adecuando los programas a las necesidades de niños, niñas y adolescentes y a la evidencia internacional, diseñando nuevos programas a implementar el 2020.
- La transformación de la gestión de centros privativos de libertad, enfocándola hacia el máximo aprovechamiento de los recursos humanos, institucionales y materiales en pos de la reinserción social de los adolescentes y jóvenes, y la optimización de su oferta ambulatoria.
- La mejora sistemática de los procesos de gestión interna del Servicio Nacional de Menores, para mayor transparencia, supervisión y oportunidad de servicio.

Las acciones claves del año 2020, que representan los principales desafíos, se engloban en:

- Consolidar la reconversión de CREAD en Residencias Familiares, cerrando 6 centros durante el año 2020 (Galvarino, Pudahuel, Arica, Entre Silos, Capullo, Nuevo Amanecer). Cuatro de estos cierres se iniciaron el 2019, y se culminarán en el primer semestre.
- Abrir las primeras Residencias de Vida Familiar de Organismos Colaboradores, incorporando el aumento de subvención de la ley 21.140
- Fortalecer de sistema de acogimiento familiar, mediante el aumento de cobertura de las Familias de Acogida Especializadas, y la incorporación de dos nuevos programas: Programa de Captación y Selección de Familias de Acogida, y Programa de Familias de Emergencia.
- Pilotear un nuevo circuito territorial de protección ambulatoria, instalando nuevos programas en territorios de alta demanda y lista de espera.
- Fortalecer de la inserción laboral de jóvenes en justicia juvenil, por medio del desarrollo de nuevas alianzas y centros productivos durante el año 2020, de la mano del programa +R y del programa piloto de contrato de impacto social post-sanción, junto al Ministerio de Economía y CORFO.

Durante el año 2020, se espera la promulgación de los proyectos de ley que crean el Servicio de Protección a la Niñez y el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, por lo cual los esfuerzos del SENAME durante el año de vacancia de cada uno de estos nuevos servicios se enfocarán en asegurar una adecuada continuidad y traspaso, a fin de cumplir con el compromiso presidencial de poner fin al Servicio Nacional de Menores.

3 Resultados de la Gestión año 2019

Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

La principal hoja de ruta del Servicio dice relación con los compromisos adquiridos en el marco del Acuerdo Nacional por la Infancia, suscrito en mayo del año 2018. De los 57 compromisos de dependencia del Servicio, y en proyección a junio 2020, se considera al 67% (38 compromisos) terminados, mientras que el 30% se encuentra en proceso. De los dos compromisos restantes, uno se encuentra modificado y en proceso, y uno permanece no iniciado, de acuerdo con la planificación inicialmente comprometida.

Origen	Compromiso	Fecha_Inicio	Proyección Junio 2020	
			Fecha Proyectada	Fin
Acuerdo Nacional por la Infancia	Identificar demanda y ajustar la oferta residencial	11-03-2018	30-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Inauguración nueva residencia en Coyhaique	03-10-2018	20-10-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Inauguración nueva residencia en Magallanes	01-04-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Asegurar que exista conexión fluida entre los dos nuevos servicios para la correcta atención de los niños, niñas y adolescentes, tanto en términos de programas como de sistemas de información, permitiendo el seguimiento y monitoreo de NNA.	01-01-2020	31-07-2020	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Aumentar el financiamiento según lo establecido por la mesa de expertos	05-05-2019	30-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Discusión respecto a generar nueva modalidad de Familias de Acogida de Emergencia o hacer que todas estén listas.	01-01-2020	31-12-2021	Terminado

Acuerdo Nacional por la Infancia	Nuevo modelo de Residencias Familiares.	01-04-2018	31-12-2021	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Diseño de un Plan de Apoyo Integral para NNA egresados del Sistema de protección, dentro del contexto del nuevo modelo de Residencias Familiares y de la Mesa Técnica Integral	01-03-2019	30-12-2021	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Conformación de mesas de trabajo con expertos a fin de establecer estándares y lineamientos técnicos y elaboración de propuesta.	30-06-2018	15-08-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Revisión y diagnóstico de los Programas existentes en Intervención Familiar	01-07-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Elaboración y propuesta de modelo de Programa Especializado en Intervención Familiar.	02-04-2018	31-12-2019	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Evaluar el presupuesto necesario para dichos programas.	01-04-2019	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Lanzamiento del programa	01-01-2020	31-12-2021	Modificado Se fortalece oferta con nuevos lineamientos
Acuerdo Nacional por la Infancia	Fortalecimiento de oferta de programas de trabajo con familia	01-04-2018	31-12-2019	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Modelo Residencia Alta Especialidad: Establecimiento de trabajo conjunto con Ministerio de Salud, Senda y Sename	01-04-2018	31-08-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Modelo Residencia Alta Especialidad: Presentación y visación con Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Modelo según lo levantado en trabajo conjunto	01-09-2018	30-10-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Modelo Residencia Alta Especialidad: Implementación Piloto en Región Metropolitana	01-03-2019	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Modelo Residencia Alta Especialidad: Evaluación del nuevo modelo.	01-01-2020	31-12-2020	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Nuevo Modelo de Reclutamiento y Selección de Familias	01-06-2019	31-12-2019	Terminado

Acuerdo Nacional por la Infancia	Envío de nota técnica a todas las residencias	20-09-2018	20-09-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Conformación de mesas de trabajo con expertos a fin de establecer estándares y lineamientos técnicos.	30-06-2018	30-06-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Establecer una unidad de fiscalía con dotación exclusiva.	30-06-2018	30-06-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Gestiones con el Ministerio de Bienes Nacionales para la búsqueda y entrega en comodato de inmuebles para albergar residencias de protección	01-04-2018	30-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Establecer una instancia de revisión permanente y análisis respecto de casos de licencias médicas que superan los 180 días	30-06-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Revisión del modelo de licitaciones, de modo de favorecer la estabilidad y continuidad de los procesos de intervención de los niños y sus familias	30-06-2018	31-12-2020	En Proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Levantamiento de procesos de licitaciones y estimación de oferta	01-07-2019	31-12-2020	En Proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Establecer e implementar políticas de capacitación de funcionarios y directivos del Sename	01-04-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Revisión y diagnóstico de los Programas existentes en Intervención Familiar	01-07-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Nueva Ley de Subvenciones Ley N° 21.140, publicada en el Diario Oficial el 31 de enero de 2019.	01-04-2018	31-01-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Licitación para nuevas OCA's	01-02-2019	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Desarrollo de un protocolo de vinculación con ONGs para CREAD	30-06-2018	31-12-2021	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Informe de residencias de administración directa de protección	11-03-2018	31-05-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Informe de residencias de organismos colaboradores	01-06-2018	31-12-2018	Terminado

Acuerdo Nacional por la Infancia	Mesa de trabajo con UNICEF y expertos externos para evaluación y mejora de programas de Familia de Acogida	01-09-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Lanzar estrategia de difusión para captación de Familias de Acogida Externas desde los programas de Captación y Evaluación de Familias de Acogida	30-06-2019	31-12-2021	En Proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Inauguración nueva residencia en Coyhaique	01-04-2018	20-10-2018	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Cierre de Cread Playa Ancha	10-03-2018	31-03-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	4 nuevas residencias familiares Región Valparaíso	01-04-2018	31-03-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	4 nuevas residencias familiares: Arica, Galvarino, Pudahuel y Nuevo Amanecer; Magallanes	03-01-2019	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Transformación del resto de CREAD en Residencias Familiares	03-01-2020	31-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Evaluación con UNICEF de oferta programática ambulatorio	11-03-2018	30-06-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Diseño de nuevos programas ambulatorios	01-03-2019	01-06-2020	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Piloto de trabajo con familias nuevos programas ambulatorios	01-07-2020	30-06-2021	No iniciado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Análisis de oferta/ demanda programática ambulatoria	01-07-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Presentación de plan de rediseño de oferta programática y evaluación de presupuesto necesario	02-01-2019	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Lanzamiento del nuevo Plan	01-01-2020	31-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Realizar diagnóstico regional para la readecuación de las familias de acogida	01-09-2018	30-06-2019	Terminado

Acuerdo Nacional por la Infancia	Evaluar el presupuesto necesario para aumentar la oferta de Familias de Acogida	01-09-2018	30-06-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Mesa de trabajo con UNICEF y expertos externos para evaluación y mejora de programas ambulatorios	01-09-2018	31-03-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Mesa de supervisión de programas ambulatorios	30-06-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Creación de programas pilotos multimodales en protección y justicia juvenil	30-06-2018	31-12-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Solicitud presupuestaria pilotos multimodales en protección y justicia juvenil	31-03-2019	30-09-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Implementación pilotos multimodales en protección y justicia juvenil	03-01-2020	31-12-2020	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Conformación de mesas de trabajo con expertos a fin de establecer estándares y lineamientos técnicos.	30-06-2018	30-06-2019	Terminado
Acuerdo Nacional por la Infancia	Presentación a las autoridades de Salud, Justicia y Sename del plan de trabajo continuo para la operativización de los convenios que se suscriban en dichas mesas	01-07-2018	31-12-2019	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Trabajo continuo de la mesa de trabajo con Ministerio de Salud y Sename	01-04-2018	31-12-2021	En proceso
Acuerdo Nacional por la Infancia	Diagnóstico y determinar mejoras posibles de implementar en la operativización de los convenios para el año 2019	01-03-2019	31-10-2019	En proceso

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

El Servicio Nacional de Menores es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se encarga de la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y de los jóvenes entre 14 y 17 años que han infringido la ley. Asimismo, se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile. Fue creado por el Decreto de Ley N° 2.465, del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica, publicada en el Diario Oficial el día 16 de enero de ese mismo año. Un decreto supremo del día 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el Sename entró en funciones el día 01 de enero del año 1980. El servicio lleva a cabo su gestión conforme a las instrucciones de los tribunales a lo largo

del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), están ligadas a la justicia. Los niños y adolescentes que son atendidos en el sistema de protección del servicio han sido derivados por los tribunales de familia, mientras que los adolescentes en el sistema de justicia juvenil han sido derivados por los tribunales de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Para cumplir con su labor, el Servicio Nacional del Menores cuenta con centros de atención directa y con una red de instituciones colaboradoras acreditados, las que postulan para adjudicarse proyectos mediante licitaciones públicas. Así, a través de su oferta programática, el Servicio logra abarcar sus tres ejes estratégicos, a saber, Protección de Derechos, Adopción y Justicia Juvenil.



- **Protección de Derechos:** El Departamento de Protección de Derechos de Sename tiene como objetivo contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos vulnerados de niñas, niños y adolescentes, a través de una oferta programática, en continuo mejoramiento. Los siguientes son sus objetivos específicos: a) Articular un sistema de protección y restitución de derechos que procure el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, satisfaciendo las necesidades de protección y reparación, y que cuente con adecuada cobertura territorial, b) Rediseñar la oferta de cuidados alternativos y de programas ambulatorios con estándares que aseguren la efectiva protección y reparación de los niños, niñas y adolescentes, c) Procurar la mejora continua de los modelos técnicos de operación, estableciendo estándares de calidad y mecanismos de evaluación que retroalimenten la gestión de los centros de administración directa, de los organismos colaboradores y del intersector.
- **Adopción:** La adopción es una medida de protección que se aplica cuando se han agotado todas las posibilidades para que un niño/a pueda reintegrarse o permanecer bajo el cuidado personal de sus padres o familia biológica, restituyendo así su derecho a vivir en una familia definitiva que le garantice crecer y desarrollarse adecuadamente, en un ambiente de protección y afecto. En Chile, la adopción está regulada por la Ley N 19.620, del 05 de agosto de 1999, por su reglamento, contenido en el DS N 944 de 2000, del Ministerio de Justicia y por el Convenio de La Haya sobre Protección del Niño y Cooperación en Materia de Adopción Internacional del año 1993, ratificado por Chile en 1999. El Programa de Adopción, consta de cuatro áreas de acción, denominadas "subprogramas", los que se encuentran dirigidos para a) niños y niñas gravemente vulnerados en sus derechos, con características de adoptabilidad, b) personas adoptadas, actualmente mayores de edad, y que estén interesadas en conocer sus raíces, c) familias, principalmente mujeres, que se encuentran en conflicto con su embarazo o rol parental, d) personas interesadas en adoptar un niño/a. El Departamento de Adopción cuenta con prestaciones cuyo objetivo es proporcionar a un niño, niña o adolescente ³/₄ que haya sido legalmente declarado "susceptible de ser adoptado", ya sea por la cesión, inhabilidad o abandono del cuidado parental³/₄, una familia estable que le permita crecer y desarrollarse adecuadamente en un ambiente de protección y afecto, y, con ello, reparar, en lo posible, el impacto que ha dejado en él, o ella, las experiencias asociadas al abandono.
- **Justicia Juvenil:** El Servicio Nacional de Menores, por medio del Departamento de Justicia Juvenil, tiene por objetivo el diseño, desarrollo y disposición de prestaciones en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA 20.084) para jóvenes entre los 14 y 18 años de edad que han entrado en conflicto con la ley, con el fin de contribuir a su plena integración social, conforme a los estándares definidos por esta ley. Lo anterior, se logra mediante una red de centros y programas ejecutados directamente por Sename, o su red de Organismos Colaboradores Acreditados (OCAS), que articulan territorialmente a diversos actores, tanto del sector público como de la sociedad civil, todo ello con el propósito de generar una oferta programática de calidad, pertinente a las necesidades de reinserción educativa, laboral y/o social. Con este propósito, el Departamento de Justicia Juvenil elabora Orientaciones Técnicas para cada línea programática, medida y sanción contempladas en la ley, así como para programas de la oferta complementaria en el ámbito de la reinserción educativa y laboral, estableciendo el marco técnico para una intervención de calidad, junto con el despliegue de los mecanismos para la asesoría técnica, la supervisión y la evaluación de desempeño, con fines de mejora continua en los procesos de intervención técnica, gestión de centros, programas y el ámbito intersectorial.

Para el 31 de diciembre del año 2019, la oferta institucional, en cada una de las áreas temáticas, era la siguiente:

Número de centros y programas según área de atención.

Área	Centros Administrados SENAME	Programas Administrados por SENAME (FAE AADD)	Programas Organismos Acreditados	de Total
Adopción	0	0	15	15
Justicia Juvenil*	52	0	257	309
Protección de Derechos	21	6	1.534	1.561
Total	73	6	1.791	1.885

Fuente: Base de Datos Institucional-SENAINFO, período enero-diciembre 2019.

Nota: En el cuadro anterior, para el Área de Justicia Juvenil, el dato corresponde al desagregado por cada centro por sistema; esto es; CIP, CRC y CSC, de forma independiente entre sí. Lo anterior, en consideración a que, por otro lado, y en términos administrativos, los centros corresponden, en realidad, a un total de 29; a saber: 5 centros que comprenden CIP-CRC-CSC; 13 centros que componen CIP-CRC y 11 centros CSC. Es importante aclarar esto en atención a los cuadros en capítulos subsiguientes.

Distribución de atenciones por eje estratégico y según sexo 2018-2019.

Ejes estratégicos	2018			2019		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Adopción	332	358	690	342	345	687

%	48,10%	51,90%	100%	49,78%	50,22%	100%
Justicia Juvenil	3.212	23.497	26.709	2.784	19.975	22.759
%	12,00%	88,00%	100%	12,23%	87,77%	100%
Protección de Derechos	140.726	131.807	272.533	147.462	136.253	283.715
%	51,60%	48,40%	100%	51,98%	48,02%	100%
Total	144.270	155.662	299.932	150.588	156.573	307.161

Fuente: Base de Datos Institucional SENAINFO.

Estadísticas relevantes 2018-2019.

Variable de medición	2018	2019	Variación
Nº de atenciones ^[1]	299.932	307.161	2,41%
Nº de vigentes ^[2] (al 31 de diciembre)	133.617	136.221	1,95%
Nº de plazas ^[3] (al 31 de diciembre)	93.402	95.883	2,66%
Gastos Centros de Administración Directa	M\$ 109.380.914	M\$ 123.589.380	12,99%
Subvención a Menores en Situación de Vulnerabilidad (Transferencia Corriente- ejecutado)	M\$ 201.541.898	M\$ 219.223.264	8,77%

Fuente: Base de Datos Institucional SENAINFO y Departamento de Administración y Finanzas.

La desagregación de los montos ejecutados por línea de acción, se presenta en la siguiente tabla:

Montos ejecutados año 2017-2019 por línea de acción.

Líneas de Acción	Montos ejecutados 2017 M(\$)	Montos ejecutados 2018 M(\$)	Montos ejecutados 2019 M(\$)
Diagnóstico	11.123.963	11.749.208	13.178.455
Oficinas de Protección de Derechos /OPD *	13.631.855	14.934.446	14.544.509
Programas	129.835.309	143.401.182	139.715.837
Residencias	33.881.195	31.457.062	34.086.233
Total	188.472.322	201.541.898	201.525.034

Fuente: SIGFE-Base de Datos Departamento Administración y Finanzas.

* incluye OPD 24H

De las cifras presentadas en la tabla anterior, se desprende que el 84% de los recursos transferidos se destinan al financiamiento de los distintos Programas y Ambulatorios ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados y sólo el 16% a la modalidad Residencias propiamente.

[1] Corresponde a atenciones de niños, niñas y adolescentes durante el período. Debe tenerse en consideración que un mismo niño/a pudo recibir una o más atenciones durante el período.

[2] Corresponde a los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la red SENAME en ese día determinado.

[3] Plaza se refiere a la capacidad máxima de atención convenida en un proyecto. No se incluyen programas OPD (Oficinas de Protección de Derechos), cuyas plazas se designan de manera territorial.

1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos

Durante el año 2019, el Servicio Nacional de Menores obtuvo los siguientes resultados asociados a los compromisos establecidos en la Ley de Presupuesto como recursos adicionales. Es importante precisar que la información se desagrega por Programa Presupuestario.

Ejecución presupuestaria 2019.

N°	Programa MetaPresupuestario	Identificación Meta	Ley de Presupuesto Presupuesto Vigente 2019	de Presupuesto Vigente	Avance al 31/12/2019	% de avance
1	01	Brecha oferta área Protección	6.226.816	6.226.816	6.226.816	100%
22	01	Cobertura y calidad de vida en residencias (oferta); nuevos proyectos residenciales; aumento de plazas PER al 100% de las residencias	2.389.800	2.389.800	124.113	5%
33	01	Cobertura y calidad en programas ambulatorios; aumento de cobertura; piloto especializado; estudio y rediseño de programas ambulatorios	886.196	886.196	-	0%
44	01	Aumento de Cobertura y Calidad de Vida en Familia de Acogida	3.322.242	3.322.242	1.202.504	36%
55	01	Mejoramiento de gestión en el ámbito del recurso humano	383.452	383.452	162.661	42%
66	01	Mejoramiento de Infraestructura y habitabilidad de los Centros de Administración Directa	103.000	103.000	78.129	76%

77	01	Robustecer las herramientas de gestión para la toma de decisiones	123.600	123.600	117.257	95%
88	01	Instalación nueva región Ñuble	178.283	178.283	109.553	61%
99	01	Brecha 80 Bis	6.541.793	6.541.793	6.541.793	100%
110	02	Continuidad operacional Coyhaique y RAE	1.822.764	1.822.764	1.291.420	71%
111	02	Reconversión de CREAD a Residencias de Vida Familiar administradas directamente por SENAME	5.102.972	5.102.972	3.077.269	60%
112	02	Residencia de Alta Especialidad (RAE)	2.703.620	2.703.620	393.820	15%
113	02	Cobertura y calidad de vida en residencias (oferta); nuevos proyectos residenciales; aumento de plazas PER al 100% de las residencias	500.001	500.001	25.670	5%
114	02	Fortalecimiento de la función de supervisión técnica y financiera	664.785	664.785	49.769	7%
115	02	Mejoramiento de gestión en el ámbito del recurso humano	1.302.981	1.302.981	1.098.371	84%
116	02	Mejoramiento de Infraestructura y habitabilidad de los Centros de Administración Directa	6.696.477	6.696.477	6.235.315	93%
117	02	Continuidad de gestor en servicios de salud y coordinación de enfermería	354.572	354.572	142.502	40%
TOTAL			39.303.354	39.303.354	26.876.962	68,4%

Fuente: Sistema contable SIGFE, SENAME.

Programa 01

Meta Congreso N°1: "Brecha oferta área de Protección".

La iniciativa consistía en incorporar, en el presupuesto base del subtítulo 24, la totalidad del gasto 2019 de la oferta programática vigente a nivel nacional, asociada con proyectos ejecutados mediante "Subvención para Proyectos del Área de Protección a Menores", incorporación que no se tenía en el presupuesto del año 2018

anterior. Entiéndase como oferta programática vigente, aquella compuesta por a) proyectos actualmente en ejecución ya sea con contrato o convenio vigente, o bien sin contrato o convenio, pero que continúan prestando atenciones; así como también b) aquellos proyectos que están en proceso de licitación, asociados con los recursos adicionales aprobados en la Ley de Presupuestos para el año 2018 (por un monto de MM\$ 4.000), destinados a cubrir la necesidades derivadas de la lista de espera del Programa Especializado en Maltrato (PRM). De esta manera, se ejecutó durante el año 2019 el 100% de los recursos presupuestados, tal y como se ve a continuación en el siguiente cuadro:

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
24	6.226.816	6.226.816	100,0%	-	0%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N°2: “Cobertura y calidad de vida en residencias; nuevos proyectos residenciales; aumento de plazas PER al 100% de las residencias”.

El propósito de esta meta es la de lograr cubrir el 100% de las plazas residenciales, con plazas del Programa para la Intervención Residencial (PER), modalidades que son provistas por Organismos Colaboradores Acreditados del Servicio. Desde 2008, sólo se ha logrado atender al 17% de los niños/as adoptados, por lo que se requiere aumentar la cobertura de atención y acompañamiento terapéutico a las familias con el fin de disminuir progresivamente esta brecha. La ley de presupuesto del año 2019 aprobó en parte la meta presupuestaria, contemplando la implementación de oferta residencial en las Regiones de Antofagasta, Valparaíso y Metropolitana. El presupuesto se ejecutó sólo en un 5,2%, debido, principalmente, a que los nuevos proyectos de este modelo de intervención entraron en vigencia recién a partir del mes de octubre de 2019.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
24	2.389.800	124.113	5,2%	2.265.687	95%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 3 Cobertura y calidad en programas ambulatorios; aumento de cobertura; piloto especializado; estudio y rediseño de programas ambulatorios.

El propósito de esta meta es aumentar, el período 2019-2020, la cobertura de los actuales programas PEE y PAS, contar con nuevos proyectos que aumenten la oferta de programas PAS y PEE en las regiones que no dispongan de esta oferta. Para ello, se contempla la implementación de los siguientes programas:

- 2 PEE en las regiones de O’Higgins y Maule,
- 2 PAS en las regiones de Aysén y Magallanes,
- 1 programa piloto especializado en Intervención con familias de niños/as en situación de vulneración al interior de su grupo familiar.

Se debe considerar que, el 31 de enero de 2019, fue publicada, en el Diario Oficial, la Ley N° 21.140, la cual modifica la Ley N° 20.032, y que regula los Concursos Públicos del Servicio. Esto implicó incluir exigencias adicionales y modificaciones en las Orientaciones Técnicas de cada modalidad. Esta meta no registró avance de ejecución, por cuanto se está aún actualizando y preparando las bases de las licitaciones para aumentar la oferta en 2020.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
24	886.196	-	0%	886.196	100%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 4 Aumento de Cobertura y Calidad de Vida en Familia de Acogida.

El Programa de Familias de Acogida Especializada, con Programa de Protección Especializado (FAE PRO), se rige como una modalidad alternativa al sistema residencial, para la atención de niños/as y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos por parte de su familia de origen, y que, por orden del señor juez de familia, deben ser separados de ella. Esta alternativa de cuidado alternativo es desarrollada, en un contexto de vida familiar, por Organismos Colaboradores Acreditados del servicio. Para el día 30 de septiembre de 2019, se contaba con 25 códigos presupuestarios licitados y adjudicados.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
24	3.322.242	1.202.504	36%	2.119.738	64%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 5 Mejoramiento de gestión del recurso humano

Para el logro de esta meta fue seleccionado el equipo que integra la unidad de fiscalía, y que está conformado por 5 profesionales y 1 administrativo, los que harán de fiscales e investigadores en procesos sumariales. Cuentan con el grado de especialización necesario en materias propias del derecho público, así como también, muy especialmente, en derechos de infancia y adolescencia, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño/a, pudiendo así entonces, actuar como garantes de sus derechos. Por otra parte, durante 2019, se ha ejecutado el presupuesto en lo concerniente a las exigencias estipuladas en la ley de Alta Dirección Pública, en particular a la contratación de Directores Regionales y la continuidad del equipo de apoyo.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo En %
-----------	-------------	--------------------------------------	-------------	---------------------	---------------

21	347.185	130.595	38%	216.590	62%
22	29.410	28.685	98%	725	2%
29	6.857	3.381	49%	3.476	51%
TOTAL	383.452	162.661	42%	220.791	58%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 6 Mejoramiento de Infraestructura y habitabilidad de los Centros de Administración Directa.

Durante 2019 se financió la reposición de 04 vehículos para uso de las Direcciones Regionales, logrando así mantener operativa la dotación de vehículos propios y evitar, de este modo, el aumento progresivo en costos de repuestos, reparaciones y mantenciones.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
29	103.000	78.129	76%	24.871	24%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 7 Robustecer las herramientas de gestión para la toma de decisiones

Se realizó un levantamiento de las necesidades de arquitectura de software para una nueva plataforma informática, destinada a los nuevos Servicios de Reinserción Social y Servicio de Protección. Una reingeniería de procesos se realiza, bajo Convenio Marco de Mercado Público, que garantice una correcta migración de información sensible desde la plataforma actual a la nueva plataforma.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	% de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo En %
22	123.600	117.257	95%	6.343	5%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 8 Instalación nueva región de Ñuble.

En virtud de la publicación de la Ley N° 21.033, que crea la XVI Región de Ñuble, comprendiendo las provincias de Digillín, Punilla e Itata, se contrató personal para la conformación del equipo de la Dirección

Regional, así como la compra de un vehículo, todo ello autorizado por la Dirección Nacional. Los gastos en material fungible y otros se han ejecutado de acuerdo con las necesidades de dicha Dirección Regional.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo En %
21	65.676	59.754	91%	5.922	9%
22	76.576	25.565	33%	51.011	67%
29	36.031	24.234	67%	11.797	33%
TOTAL	178.283	109.553	61%	68.730	39%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 9 Brecha 80 Bis.

Durante el año 2019, se ejecutaron la totalidad de los recursos aprobados en la Ley de Presupuesto del año 2018, para reducir las brechas generada por las atenciones que se realizan más allá de las plazas convenidas, y con carácter perentorio, en virtud de lo establecido en el artículo 80 bis, de ley N°19.968. De esta manera, se evita tener que utilizar recursos que están presupuestados para financiar las atenciones dentro de las plazas convenidas.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
24	6.541.793	6.541.793	100%	-0	0%

Fuente: SIGFE.

Programa 02

Meta Congreso N° 1 Continuidad Operacional Coyhaique y RAE.

Esta meta tiene como propósito dar continuidad a la implementación de una Residencia en la ciudad de Coyhaique a fin de que siga respondiendo a las necesidades de los niños/as y adolescentes derivados por los Tribunales de Familia de esa región. Se ha contratado a 37 funcionarios para asegurar la continuidad

operacional de la residencia Coyhaique. Asimismo, la meta contempla la implementación de una Residencia de Alta Especialización (RAE), en la región Metropolitana, con cobertura para 15 plazas, destinadas a adolescentes, entre los 14 a 18 años, vulnerados en sus derechos, y con severos trastornos de salud mental, o bien consumo problemático de alcohol y drogas, que provengan dados de alta desde una Unidad Hospitalaria de Cuidado Intensivo Psiquiátrico. De esta manera, la RAE brinda apoyo psicosocial intensivo y especializado para dar continuidad a los cuidados entregados por dichas unidades hospitalarias. Se ha contratado a 40 funcionarios para su puesta en marcha. Los saldos restantes de cada subtítulo han sido reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	de % avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
21	1.317.265	1.079.931	82%	237.334	18%
22	505.499	211.489	42%	294.010	58%
TOTAL	1.822.764	1.291.420	71%	531.344	29%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N°2 Reconversión de CREAD a Residencias de Vida Familiar administradas directamente por SENAME.

Esta meta tiene como objetivo reconvertir los centros CREAD Galvarino, Pudahuel, Arica, Nuevo Amanecer y Playa Ancha a residencias con enfoque de curso de vida, para la recuperación y resignificación de las experiencias traumáticas experimentadas, así como la pronta restitución del derecho a vivir en familia y/o preparación para su vida independiente. El establecimiento de un ambiente emocionalmente seguro es clave para lograr intervenciones personalizadas y específicas. Las intervenciones del modelo de Residencia Familiar están diseñadas para fortalecer habilidades parentales y para la promoción de la vinculación con el niño/a o adolescentes basada en el buen trato, las redes de protección social y comunitarias requeridas, acorde a sus características. En 2019 comenzaron los procesos de selección del personal de las nuevas residencias de vida familiar. Se ha contratado a 11 funcionarios, y los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio. Se ejecutó la compra de vehículos programada, y las compras asociadas al equipamiento de las residencias de la Región Metropolitana.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	de % avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
21	261.013	150.584	58%	110.429	42%
22	2.691.470	2.195.185	82%	496.285	18%
29	2.150.489	731.500	34%	1.418.989	66%
TOTAL	5.102.972	3.077.269	60%	2.025.703	40%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 3: Residencia de Alta Especialidad (RAE)

Esta meta tiene el objetivo de habilitar residencias altamente especializadas, con capacidad para 15 adolescentes, destinadas a adolescentes, entre los 14 a 18 años, vulnerados en sus derechos, y con severos trastornos de salud mental, o bien consumo problemático de alcohol y drogas, que provengan dados de alta desde una Unidad Hospitalaria de Cuidado Intensivo Psiquiátrico. De esta manera, la RAE brinda apoyo psicosocial intensivo y especializado para dar continuidad a los cuidados entregados por dichas unidades hospitalarias. Estas residencias de alta especialización se implementarán en aquellas regiones en las cuales las actuales residencias de administración directa están siendo reconvertidas a residencias familiares. Estas regiones son la Región Metropolitana, de Valparaíso, del Maule y Biobío, las que no cuentan capacidad y recurso humanos especializado para responder frente a situaciones críticas de posibles descompensaciones emocionales, agitación psicomotora, entre otros trastornos psiquiátricos de alta complejidad. A la fecha, no se han realizado los procesos de selección de los 126 funcionarios que integrarán el equipo humano de las nuevas Residencias de Alta Especialidad, pero su incorporación está programada para 2020, una vez se encuentren aprobados los perfiles de cargo requeridos por el modelo de residencia. Adicionalmente, se está seleccionando las residencias que serán habilitadas, así como la compra correspondiente del vehículo. Los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	de % avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
21	921.265	-	0%	921.265	100%
22	1.116.602	241.892	22%	874.710	78%
29	665.753	151.928	23%	513.825	77%
TOTAL	2.703.620	393.820	15%	2.309.800	85%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 4 Cobertura y calidad de vida en residencias (oferta); nuevos proyectos, Administración Directa en residencias.

El modelo de residencias por curso de vida apunta a ofrecer a los niños, niñas y adolescentes ingresados a cuidado alternativo residencial, una intervención que se base en las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (ONU, 2010). Es así que, la instalación de residencias de vida familiar de Administración Directa, tiene por objetivo garantizar una oferta de intervención en ámbito residencial para dar respuesta especializada, oportuna e integral a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, ingresados por orden de Tribunales de Familia debido a graves vulneraciones en sus derechos y que obligan a la separación familiar transitoria. Se encuentran en trámite administrativo la contratación de 35 funcionarios, los cuales se espera finalizar en enero 2020, para así comenzar con la inducción programada para abril. Asimismo, se realizó la compra del vehículo para la Residencia de Vida Familiar de la región de Magallanes. Los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	de % avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
-----------	-------------	--------------------------------------	-------------	---------------------	---------------

21		-	0%	239.621	100%
	239.621				
22		7.025	3%	222.455	97%
	229.480				
29		18.645	60%	12.255	40%
	30.900				
TOTAL	500.001	25.670	5%	474.331	95%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 5 Fortalecimiento de la función de supervisión técnica y financiera.

El objetivo de esta meta es la de generar una mejor supervisión en cada uno de los proyectos de Organismos colaboradores, en la línea de Protección de Derechos, supervisión que abarca tanto el ámbito técnico como financiero. La supervisión técnica constituye una función legal del Servicio Nacional de Menores y por lo mismo, se encuentra señalado tanto en la Ley Orgánica del Servicio, Decreto Ley N°2465, como en la Ley N°20.032, así como en su Reglamento. De esta manera, se contrató a 04 profesionales Supervisor Financieros, más otros 05 actualmente en proceso curricular; también se contrató a 07 profesionales Supervisor Técnico, más otro en proceso curricular. Los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	de % de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
21		45.818	7%	584.394	93%
	630.212				
22	11.728	3.951	34%	7.777	66%
29	22.845	-	0%	22.845	100%
TOTAL	664.785	49.769	7%	615.016	93%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 6 Mejoramiento de gestión en el ámbito del recurso humano

Normalización déficit Presupuestario Subtítulo 21, sueldos (incluye trabajo pesado) y horas extraordinarias, e incremento por aplicación Ley 19.185 Art. 19 asignación Profesional. Fortalecimiento y optimización de los procesos de "Reclutamiento y Selección del Personal".

Esta meta tiene como propósito realizar un levantamiento de la situación actual de cada puesto de trabajo y funcionarios, y entregar soporte y apoyo técnico, en terreno, a cada nueva residencia, de acuerdo con el nuevo modelo. Se han contratado los 06 profesionales de los 08 que están planificados para el cumplimiento de esta meta. Los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de diciembre de 2019	de % de avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
-----------	-------------	--------------------------------------	----------------	---------------------	---------------

21		1.098.372	84%	204.609	16%
	1.302.981				
TOTAL	1.302.981	1.098.372	84%	204.609	16%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 7 Mejoramiento de infraestructura y habitabilidad de las Direcciones Regionales

Como parte de esta meta se repusieron 06 vehículos para Centros de Administración Directa. Asimismo, se adquirió mobiliarios de reposición y otros elementos tales como máquinas y equipos informáticos para proyectos, programas de normalización y mejoramiento de CAD. Se consideró normalización eléctrica, unidades de salud, central de alimentación y accesibilidad universal. Los saldos restantes de cada subtítulo fueron reasignados para cubrir gastos del Servicio.

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo en %
22	4.396.486	4.218.277	96%	178.209	4%
29	420.240	395.204	94%	25.036	6%
31	1.879.751	1.621.834	86%	257.917	14%
TOTAL	6.696.477	6.235.315	93%	461.162	7%

Fuente: SIGFE.

Meta Congreso N° 8 Continuidad de gestor en servicios de salud

Programa de atención en Salud Integral con énfasis en Salud Mental, para niños/as y adolescentes con vulneración de derechos y/o sujetos a la Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, en coordinación con el Ministerio de Salud, a implementarse en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Biobío, Los Ríos, Los Lagos, Aisén y Magallanes. El saldo correspondiente al Subtítulo 21 por M\$175.566.-, se produce principalmente por la contratación, paulatina, de los cargos, toda vez que los procesos se extendieron por periodos más allá de lo planificado. Se encuentra pendiente la contratación de Gestor Intersectorial Coyhaique y de 2 Técnico en Enfermería (TENS).

Subtítulo	Presupuesto	Ejecutado al 31 de Diciembre de 2019	% avance	de Saldo 31/12/2019	al Saldo En %
21		45.250	20%	175.566	80%
	220.816				
22	124.403	95.012	76%	29.391	24%
29	9.353	2.240	24%	7.113	76%

TOTAL	354.572	142.502	40%	212.070	60%
--------------	----------------	----------------	------------	----------------	------------

Fuente: SIGFE.

1. Departamento de Protección de Derechos

I.- INTRODUCCIÓN

Durante 2019 el Departamento de Protección de Derechos, DEPRODE por sus siglas, y de acuerdo a lo comprometido, trabajó en el avance de las bases para la instalación de un nuevo Servicio de Protección Especializada, a la luz de la Convención sobre los Derechos del Niño y otros compromisos suscritos por el Estado con Naciones Unidas, y considerados en el Acuerdo Nacional por la Infancia, del año 2018. Lo anterior, dada la necesidad de seguir avanzando en la implementación de un proceso que permita a SENAME transitar hacia la especialización de su oferta, en el ámbito de protección, mientras se discute, en las instancias correspondientes, el proyecto de Ley que crea el nuevo Servicio. En ese sentido, una de las principales definiciones técnico-políticas fue la de continuar con la revisión y mejorar las respuestas que se han implementado para proteger y restituir los derechos vulnerados de la niñez y adolescencia, así como seguir preparando las condiciones adecuadas para el funcionamiento de un sistema que permita evitar separaciones injustificadas de niños, niñas y adolescentes de su familia de origen, sin que medien decisiones pertinentes al interés superior del niño, y con ello asegurar la calidad de las modalidades de cuidado alternativo, de tipo familiar o residencial, garantizar su bienestar, protección y el desarrollo de procesos a nivel individual, familiar y comunitario.

En este trabajo SENAME tiene como referente fundamental las orientaciones prioritarias del Acuerdo Nacional por la Infancia, el cual responde al propósito de promover el desarrollo integral de todos los niños y niñas del país, para que alcancen el máximo desarrollo de sus capacidades, generando mecanismos de alerta temprana que permitan prevenir las vulneraciones de derechos o actuar tempranamente al producirse éstas, y proteger a aquellos niños y niñas que han sido vulnerados, con el fin de que puedan interrumpir su trayectoria, modificándola hacia la promoción de su desarrollo. Así, se da especial importancia a la familia, como también a la comunidad, en su rol protector insustituible en la promoción de los derechos de la niñez y prevención de las vulneraciones.

El acuerdo tiene tres ejes de acción (protección universal, protección en riesgo de vulneración y protección/restitución), siendo, éste último, el que refiere a los niños, niñas y adolescentes atendidos en la red de SENAME, con énfasis en el grupo que ha debido ser ingresado a residencias de protección y separado de su medio familiar, como medida de protección judicial, ante graves vulneraciones de sus derechos. Al respecto, el Acuerdo Nacional por la Infancia propone mejorar el cuidado residencial y el desarrollo de procesos de intervención para la recuperación y restitución de los derechos de los niños, niñas o adolescentes atendidos ³lo que implica trabajo con los mismos, las familias y las redes⁴, implementando residencias con menor cobertura de atención simultánea, diferenciadas de acuerdo al curso de vida, en ambientes similares al de una familia, con personal especializado y cuidadores capacitados que se constituyan en figuras de referencia.

En este contexto, el Servicio Nacional de Menores, en coherencia con las políticas públicas, ha iniciado el rediseño de las modalidades de cuidado alternativo residencial y el fortalecimiento de la modalidad de acogimiento familiar, de manera de propiciar la desinternación de niños y niñas, en especial en la primera infancia, dando respuestas más oportunas y eficaces para la restitución del derecho fundamental de vivir en familia, puesto que la evidencia y/o consensos internacionales en esta materia han sido enfáticos en mostrar

el impacto de la institucionalización, en el desarrollo infantil. En específico, respecto del Programa de Familias de Acogida, los esfuerzos se orientaron al aumento gradual de la cobertura y los recursos presupuestarios para el funcionamiento de los respectivos proyectos, a lo largo del país, y a la formulación de estándares diferenciados y específicos para el trabajo con familias de acogida externa y extensa. Conjuntamente, en lo referido al cuidado residencial de niños, niñas o adolescentes, gravemente vulnerados en sus derechos, dictaminado por medida de protección judicial, el Servicio ha desarrollado un proceso de implementación de residencias más pequeñas y familiares, con personal especializado y cuidadores significativos, con mayor capacitación, para contribuir al proceso de recuperación de los niños, niñas y adolescentes y sus posibilidades de reinserción al sistema familiar.

Con relación a la oferta residencial administrada directamente por el Servicio, se realizó un proceso de reconversión a modalidades con características de vida familiar, que se inició con el centro de Playa Ancha, para continuar con el cambio de la totalidad de los centros, en un proceso que se extenderá hasta el año 2021. En el año 2018 se implementó la nueva Residencia Familiar en la ciudad de Coyhaique y, durante el año 2019, se ha trabajado en la reconversión del CREAD Arica, CREAD Pudahuel, CREAD Galvarino Y CREAD Nuevo Amanecer, así como también en la implementación de la nueva residencia de administración directa para la región de Magallanes. Por otra parte, se ha trabajado con red de organismos colaboradores para iniciar proceso de reconversión de la oferta residencial de OCAs a Residencias de Vida Familiar, con similares características de atención.

Este trabajo tiene como base la articulación de las mesas técnicas de infancia, las cuales se desarrollaron durante el segundo semestre de 2018 y primer semestre del año 2019, las cuales, abordaron el análisis y las propuestas para el fortalecimiento de la oferta referida a Cuidado Alternativo Residencial y en Familias de Acogida, así como a los Programas Ambulatorios, estas mesas funcionaron con representantes de la red colaboradora y de la academia. Los resultados de este trabajo entregaron propuestas específicas que han sido incorporadas en los nuevos diseños técnicos de las modalidades de atención. A ello, también han contribuido y fortalecido los estudios iniciados en el año 2019, con el apoyo y asesoría técnica de UNICEF, sobre oferta ambulatoria y familias de acogida.

II.- GESTIÓN TERRITORIAL Y PROGRAMÁTICA

La Gestión Territorial Programática, es un conjunto de procesos y acciones que se realiza entre los/las profesionales que la componen y los actores regionales del Servicio, para lograr la planificación, implementación, evaluación y adecuación eficiente de la oferta en relación a la protección y reparación de los derechos vulnerados de los/las niños, niñas y adolescentes. En el marco de lo anterior, el/la profesional de Gestión Territorial Programática de la Dirección Nacional desarrolla un rol estratégico de enlace entre el DEPRODE (y otros departamentos de apoyo) y las Direcciones Regionales, con base en los lineamientos y definiciones institucionales y la implementación de éstos en los distintos territorios del país, rol que se orienta al adecuado desarrollo, ejecución y cumplimiento de objetivos y resultados esperados de toda la oferta nacional.

a. Análisis de la población atendida

A modo de visión general de las realidades periódicas, abordaremos como un primer aspecto, la movilidad observada en las atenciones en el último trienio, con cierre de gestión 2019. Así, la siguiente tabla da cuenta de la evolución de dichas atenciones en el período. Es posible observar un incremento sostenido en el tiempo. El incremento de la relación 2018-2019 se tradujo en un total de 11.182 atenciones más que el período anterior. No obstante, la relación 2017-2018 observó un incremento en 17.801 atenciones, lo que permite proyectar una baja en las prestaciones entre los años anteriores y el actual. Por otra parte, la relación atenciones según sexo, continúa posicionando a las mujeres por sobre los hombres con el 51.6% de las atenciones, lo que considera una diferencia de 11.209 atenciones. Este margen en términos porcentuales se mantiene sin cambios significativos respecto del período 2017-2018.

Año	2017			2018			2019		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Atenciones	130.888	123.844	254.732	140.726	131.807	272.533	147.462	136.253	283.715
%	51.4	48.6	100	51.6	48.4	100	51.6	48.4	100

Fuente: Base de Datos Institucional-SENAINFO, período 2017-2019.

** Se contabilizan todas las atenciones de cada NNAA, en caso de haber tenido más de una por año.*

Número de atendidos* en la Red SENAME, según modalidad.

Temática de Atención del Proyecto	2017	2018	2019	Diferencia	Variación (%)
				2017-2019	2017-2019
Administración Directa SENAME	2.271	1.963	1.814	-457	-20%

Centros de Diagnóstico	229	118	116	-113	-49%
Diagnóstico	42.557	46.793	50.745	8.188	19%
Programas de Familia de Acogida	8.579	9.598	10.554	1.975	23%
Oficina de Protección de Derechos	72.290	76.701	77.875	5.585	8%
Programas de Protección Especializado	56.095	61.136	64.621	8.526	15%
Programas de Protección	62.909	67.539	69.890	6.981	11%
Programas de Prevención	159	0	0	-159	-100%
Residencias	9.643	8.685	8.100	-1.543	-16%
TOTAL	254.732	272.533	283.715	28.983	11%

Fuente: Base de Datos Institucional-SENAINFO, período 2017-2019.

** Si bien se indica atendidos, el dato corresponde a atenciones, ya que se contabilizan todas las atenciones que haya tenido cada NNAA, en caso de haber tenido más de una en cada año.*

El período 2017–2019 se caracteriza por un incremento constante en las atenciones de los Programas de diagnóstico, acogimiento familiar, OPD y Programas de Protección Especializados, encontrándose las variaciones más significativas en diagnóstico y programas especializados. Se hipotetiza que ello se debe a diversos factores, siendo los de mayor preponderancia a) el incremento de denuncias ante el Ministerio Público por posibles vulneraciones de derechos cometidos hacia los niños, niñas y adolescentes; y b) el trabajo intersectorial con educación, salud y municipalidades, lo que ha permitido visualizar la oferta de atención de la Red SENAME y de allí, por tanto, el consiguiente aumento en la derivación de nuevos casos. Igual de relevante es la tendencia a la baja en atenciones residenciales de administración directa, lo que se vincula con el inicio del proceso de reconversión y cierre de los CREAD.

En esta misma línea, la disminución de ingresos de niños, niñas, adolescentes atendidos en las modalidades residenciales se debe al trabajo que SENAME ha desarrollado, junto con el intersector, para potenciar la articulación de la oferta pública que permita ejecutar una estrategia de desinternación. Esto también se relaciona con el alza en las derivaciones a programas de acogimiento familiar, el cual se marca como tendencia. Conjuntamente, SENAME ha mantenido de forma sostenida una acción permanente con los equipos que trabajan en el ámbito de la residencialidad, estableciendo reuniones bimestrales donde se analizan los casos de los niños/as, intencionando el desarrollo de intervenciones en las familias o adultos relacionados, todo con el propósito de fortalecer las capacidades y competencias parentales en los progenitores y/o familiares para que pueden asumir el cuidado personal directo de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

Otra línea programática que se observa en aumento, es la de prestaciones de diagnóstico ambulatorio, las cuales se ven incrementadas durante 2019 en 3.952 atenciones, respecto del año anterior. Ello se presume, puede ir de la mano con la política de desinternación en la que se encuentra trabajando el servicio, evitando la institucionalización temprana en casos donde no sea estrictamente necesario. Esta política ha sido exitosa, logrando visualizar el impacto que tiene para un niño, niña o adolescente la institucionalización y desarraigo familiar y comunitario. Se ha fortalecido el Programa de Familia de Acogida, modalidad de acogimiento familiar que potencia la relación entre los miembros de una familia y el niño que requiere protección y que se ha logrado evitar o interrumpir la internación.

Temática Proyecto	2017		2018		2019	
	Nº Proyectos	Nº Plazas	Nº Proyectos	Nº Plazas	Nº Proyectos	Nº Plazas
AD-Administración Directa SENAME	11	750	12	770	21	784
CD- Centros de Diagnóstico	5	129	3	70	3	70
DI - Diagnóstico	78	5.607	79	5.659	79	5.602
FA-Programas de Familias de Acogida	73	4.738	73	4.763 **	75	5098
FF- Programas de Fortalecimiento Familiar	0	0	0	0		
OPD-Oficina de Protección de Derechos	233	815.020	222	786.344	232	812.820
PE- Programa de Protección Especializada	591	29.089	621	32.058 *	648	35111
PP- Programas de Protección	293	26.527	299	27.019	301	26.858
PR- Programas de Prevención	0	0	0	0		
RS- Residenciales	215	6889	209	6.653	202	6.207
				Total General	1.561	892.550

* Son considerados también para estos efectos los programas adosados.

** La agrupación FA-Programas de Familia de Acogida considera aquellos proyectos que son de AADD y los de Organismos Colaboradores.

b. Acompañamiento y Monitoreo de la Oferta

• Generación de oferta nueva residencial

En el marco de la nueva modalidad de atención de las Residencias de Alta Especialidad, durante el año 2019 se implementó en la Región Metropolitana la primera residencia de esta modalidad a nivel nacional. En este proceso de implementación, desde el Subdepartamento de gestión territorial, en conjunto con la Unidad de Implementación realiza un acompañamiento con la Dirección Regional Metropolitana; en la que se apoya en los siguientes ámbitos:

- Infraestructura: Se realizan visitas de revisión y apoyo de implementación física de Residencia RAE, conforme a estándares de bienestar y seguridad según Orientaciones Técnicas.
- Contratación de Profesionales: Apoyo en entrevistas para la contratación de profesionales a cargo de la implementación de Residencia de Alta Especialidad.

Por otra parte, la Región de Magallanes cuenta con sólo dos proyectos residenciales, uno destinado a primera infancia (lactantes y pre escolares) en la ciudad de Punta Arenas; y otro, correspondiente a una Residencia para mayores, en Puerto Natales. La región requería completar un circuito proteccional a nivel regional que permitiera abordar las necesidades crecientes y específicas de atención, de acuerdo al curso de vida y de situaciones de complejidad y daño en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes, asegurándoles una cobertura local, que evitara el traslado fuera de su región de origen. En ese marco, el problema a abordar no era sólo garantizar la protección integral del niño, niña o adolescente vulnerado, sino también la prestación de servicios a la familia, comprendiendo sus distintas funciones en contextos de vulnerabilidad, sus peticiones de ayuda para superar las crisis y fortalecer sus competencias para una crianza protectora, ya que el problema a resolver es devolver al niño, niña o adolescente una posibilidad de vida en familia de manera estable y protegida, en tanto el sistema de cuidado alternativo sólo puede “ofrecer un cuidado precario y temporal, con fecha de caducidad”^[1].

Es así que, contando con recursos del Gobierno Regional de Magallanes, en 2019 se da inicio a la instalación de una Residencia de vida familiar de Administración Directa para niños/as en adolescencia temprana, que permita un circuito proteccional de intervención para dar respuesta especializada, oportuna e integral a sus necesidades, evitando su desarraigo por falta de oferta especializada de protección, la que no existía en esa región. El Seremi de Justicia ha realizado recientemente el traspaso del inmueble a la Dirección Regional de Magallanes para la implementación de la Residencia Familiar que tendrá cobertura regional, y que está diseñada para la atención de 15 niños y niñas con edades entre los 7 y 12 años. Se proyecta su inicio para marzo de 2020. No obstante, respecto de esta materia, el capítulo correspondiente a la **Unidad de Implementación** se aborda en detalle las gestiones efectuadas en el período.

• Cuidado Alternativo Familiar

Respecto a la oferta de cuidado alternativo familiar, para potenciar el modelo de Familia de Acogida FAE, durante el año 2019, se inició la Mesa de Trabajo Técnico de los Departamentos Adopción y Deprode, para así consensuar lineamientos de trabajo y generar un protocolo para el abordaje preventivo de las situaciones críticas que pudieran presentarse en familias de acogida que desean constituirse luego en la familia adoptiva del niño/a que tienen bajo su cuidado. En ese contexto, se ha trabajado en conjunto para el levantamiento de hallazgos que aporten en el proceso de elaboración de las nuevas Orientaciones Técnicas, que lidera el área de Diseño Programático del departamento.

A modo de síntesis, se puede dar cuenta que durante el año 2019 se consolidó el modelo Familia de Acogida de Administración Directa (FAE AADD) mediante la ejecución de los seis proyectos contemplados en las Regiones de Valparaíso, Biobío y Metropolitana. Estos continuaron dando curso a las funciones de evaluación de familias, con mayor experticia, así como a la realización de acciones de difusión y sensibilización del programa, al interior de organismos públicos y privados, en los ámbitos de la salud, educación, comunicación, religioso, comercial, etc. Se mantuvo coordinaciones con el intersector para favorecer y fortalecer las prestaciones de bienes y servicios complementarios a la que provee el programa FAE. Por último, es menester señalar que se implementó con éxito el módulo de familia en la plataforma institucional SENAINFO, que facilita la consolidación de todos los registros con la información y características de las familias que participan del programa.

• Abordaje de casos complejos en materia de salud

Respecto de este tema, “Casos Críticos”, se pide, desde la jefatura del Departamento de Protección de Derecho, que tanto la Unidad de Salud y el equipo Gestión Territorial del departamento trabajen en el levantamiento de la información que, a nivel nacional, pueda tratarse de casos de niños/as con un alto nivel de complejidad, particularmente debido a las condiciones de su salud mental. Para tales efectos, se realiza una primera consulta a todas las regiones, utilizando los siguientes criterios: NNA vigentes en la Red que presenten, hace un mes o más, indicación de UHCIP manteniéndose en dicha lista de espera por falta de plazas hospitalarias. NNA vigentes en la Red, que presenten indicación de Programa Residencial/Comunidad Terapéutica para tratamiento por consumo de alcohol y/u otras drogas, y que a la fecha no hayan ingresado a dicho tratamiento. NNA vigentes en la Red, a favor de quienes se esté requiriendo apoyo a nivel de Dirección Nacional, ya sea por alguna solicitud de alguna autoridad o porque, habiendo realizado las gestiones pertinentes a nivel territorial, la red se hace insuficiente para la complejidad del usuario/a.

Cabe señalar, que esta información que es solicitada a nivel regional es levantada por personal del departamento correspondiente a Gestores de Salud y UPRODES regionales, quienes reportan la información a través del llenado de una planilla Excel, además se revisa la información enviada desde MINSAL ³/₄ para realizar el cruce correspondiente de casos³/₄, y donde se consignan los casos atendidos en el año bajo los siguientes criterios: casos con más de 45 días de hospitalización, y casos con dos o más hospitalizaciones durante el año. Esta información es dinámica, por lo que, de manera permanente, se realizan reuniones para determinar las coordinaciones ente G. Territorial y Unidad de Salud, conforme la actualización y monitoreo periódico; para posteriormente determinar las acciones y gestiones en cada caso. Para el año 2020 se proyecta realizar un monitoreo de estos casos a nivel central y regional, el cual debiera llevarse a cabo con periodicidad de 15 días. Se espera, de este modo, tener una mayor visualización, monitoreo y gestión intersectorial para el abordaje con énfasis en acciones preventivas a realizar en conjunto con la red asistencial.

• **Tiempos de pericias elaboradas en DAM**

Durante el año 2019, se realiza el seguimiento a los proyectos de Diagnóstico Ambulatorio a nivel nacional, respecto de las alertas de pericias proteccionales no realizadas dentro de los tiempos y plazos establecidos en las Orientaciones Técnicas de la modalidad, que es de 38 días. Esta acción, le ha permitido al Departamento de Protección de Derechos, realizar un monitoreo y solicitar a las Direcciones Regionales correspondientes, que se generen y/o fortalezcan las estrategias, acciones remediales y preventivas para el cumplimiento de los plazos de estas diligencias. Este monitoreo permanente ha permitido observar e ir corrigiendo falencias detectadas en la ejecución de este tipo de pericias. El departamento se encuentra comprometido con el mejoramiento de los procesos técnicos que incidan en acortar los tiempos de respuesta a las instancias judiciales solicitantes, en beneficio de la protección y ejercicio de derechos de los niños, niñas o adolescentes. Este sistema de alertas tempranas para los proyectos DAM se tradujo en la disminución, en un 7% a nivel nacional, de las pericias que se elaboraban fuera de plazo.

• **Acompañamiento frente a las alertas**

Las temáticas de largas permanencias en el sistema residencial se constituyen como un factor relevante, puesto que su mantención no sólo trae consigo una menor disponibilidad de plazas de atención, sino que también da cuenta de procesos de egresos en los que la revinculación con un espacio familiar se extiende. Así entonces, se establecieron instancias de análisis y monitoreo por parte de la Dirección Nacional y regional, que apoyaron en la disminución de los tiempos de permanencias en el sistema residencial. En esta misma línea, se realizaron el monitoreo de las listas de espera, lo que implicó la promoción de despejes de casos y por ende una puesta al día de dicha lista. Se dio continuidad también al fomento del trabajo con mayores de edad, a quienes les corresponde intervenciones específicas de preparación para la vida independiente y generación de progresiva autonomía. Todo esto se llevó a cabo en el trabajo individual al interior de los programas y en coordinación directa con el intersector.

• **Sistema Integrado de Monitoreo (SIM)**

Durante el año 2019 se monitoreó el cumplimiento de las actividades establecidas en el Sistema Integrado de Monitoreo, para la población de 0 a 9 años atendida en programas de cuidado alternativo (Residencias y FAE). Bajo ese marco, en el establecimiento o reafirmación de que se requiere mayor eficiencia en la toma de decisiones, se consideró relevante contar con un procedimiento para llevar a cabo acciones reguladas en las fases finales del SIM, razón por la cual, se trabajó durante el año 2019 en la generación del procedimiento en

cuestión, en conjunto con el Departamento de Adopción, lo que finalmente se tradujo en una actualización de los Lineamientos del Sistema integrado de Monitoreo de Primera Infancia, a partir del mes de diciembre 2019.

• **Programa 24 horas**

Este Programa atiende a niños, niñas y adolescentes derivados del Programa de Seguridad Integrada (PSI) 24 horas, de Carabineros de Chile. En el caso de SENAME, este Programa se implementa como respuesta para estos niños y adolescentes, en el ámbito de protección y restitución de derechos, mediante un modelo de gestión territorial. El programa se ejecuta desde el año 2010 con oferta de proyectos en 36 comunas a nivel nacional. En base al presupuesto asignado para el año 2020, la modalidad del Programa 24 Horas, mantiene su oferta actual en las comunas donde ya están en funcionamiento.

• **Capacitación**

Por otra parte, a continuación, destacamos capacitación efectuada durante el año 2019, dirigida a los Centros de Administración Directa CREAD. A saber:

CURSOS PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN - CREAD

CURSO	PARTICIPANTES	HORAS	LUGAR	PERFIL	CREAD
INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA CON ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VULNERACIÓN DERECHOS	62	16	ARICA/ TALCA / CONCEPCIÓN/ SANTIAGO	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	ARICA PUDAHUEL ENTRE SILOS ALBORADA CAPULLO

• **Acción ante contingencia nacional por Crisis Social**

Finalmente, y como un hito relevante, entendida como contingencia nacional, el Departamento de Protección de Derechos, a partir del 18 de octubre del 2019, advierte del escenario complejo y eventuales vulneraciones de derechos a las cuales podrían estar expuestos los niños, niñas y adolescentes vigentes en programas de protección, tanto en la línea ambulatoria como en cuidado alternativo, tanto de centros de administración directa como de organismos colaboradores. En dicho contexto, en el área de gestión territorial, se conformó

un equipo de trabajo con dedicación prioritaria al abordaje de situaciones en el marco de la contingencia nacional, así como de coordinaciones con cada una de las direcciones regionales.

Por medio de las circulares N°05 y N°06, las cuales imparten instrucciones de procedimientos a realizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes vigentes en la red, el departamento de protección de derechos emitió informes con los casos detectados a la Directora Nacional del servicio, a la Defensoría de la Niñez y a UNICEF, dando cuenta del número y caracterización de los casos detectados. Dichos informes fueron elaborados con una periodicidad semanal, hasta el 23 de diciembre y quincenal desde esa fecha en adelante. Esta información, además fue presentada por la Directora Nacional a los funcionarios del Servicio, a través del Comité Ampliado, del que participó además la Defensora de la Niñez y el Representante de Unicef en Chile, quienes reconocieron la importante labor del trabajo coordinado para el escenario de la contingencia nacional. La responsabilidad del monitoreo de los casos, quedó radicado en cada proyecto donde se encontraban siendo atendidos, debiendo informar a la respectiva Dirección Regional, el estado de los casos de mayor gravedad.

En complemento de lo anterior, el Departamento de Protección de Derechos, elaboró *“Lineamientos para atenciones complementarias a la intervención de los equipos en el abordaje de los niños, niñas y adolescentes ante eventuales vulneraciones de derecho en el marco de la contingencia nacional”*, tanto para proyectos ambulatorios como para cuidado alternativo, los cuales fueron remitidos a cada Dirección Regional del país. En los documentos mencionados, se presentan lineamientos complementarios a considerar en las estrategias de intervención de segundo orden, posterior a la aplicación de las circulares 05 y 06 (según corresponda), por parte de los equipos de la red de SENAME, lo cual considera una serie de acciones a desarrollar en los ámbitos de Salud, de contención emocional individual y familiar, de reparación y judicial. Asimismo, y como fomento de la participación, el departamento de protección en conjunto con la Subsecretaría de la Niñez, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, elaboraron la *“Propuesta de plan de trabajo para la realización de diálogos sociales en temas de niñez y familia”* con el objetivo de facilitar espacios de diálogos sociales para promover la participación efectiva de las niñas, niños y adolescentes -sus familias y otros actores relevantes- en todos los ámbitos de su interés, con foco en la crisis social actual y los espacios de mejora y priorización de políticas públicas.

III.- IMPLEMENTACIÓN

En relación al proceso de reconversión, es necesario mencionar como primer hito del año 2019, el cierre del CREAD Playa Ancha. Luego de que en el año 2018 se desarrollara la ejecución del plan de cierre, con fecha 5 de marzo de 2019, la Directora Nacional del SENAME, por medio del Oficio N° 406, dio cuenta al Presidente de la Corte Suprema del cierre definitivo del CREAD de Playa Ancha, en atención a que, a dicha fecha, ya se encontraban en completo funcionamiento las cuatro residencias familiares que reconvierten el modelo residencial de administración directa. Con respecto a las fechas específicas de inicio de las Residencias Familiares, la información es la siguiente:

- El 9 de enero de 2019 se inició la apertura de la primera residencia familiar de Valparaíso, Cerro Alegre. La cobertura de atención es de 13 niñas.
- El 28 de enero de 2019 se inició la apertura de la segunda residencia familiar en la ciudad de Quillota. La residencia tiene una cobertura de 14 niñas.
- El 25 de febrero de 2019 se dio inicio a la apertura de la tercera residencia familiar en la ciudad de Villa Alemana, cuya cobertura es de 15 niños.
- El 26 de febrero de 2019 se inició la apertura de la cuarta residencia familiar de Viña del Mar cuya cobertura es de 13 niños.

Además, con el objeto de avanzar en los modelos de Residencias de Protección es que con fecha 13 de mayo de 2019 se da inicio a la primera Residencia de Alta Especialidad ubicada en la comuna de Providencia. Dicho dispositivo, busca acoger a 10 niños, niñas y adolescentes que requieren un espacio para dar continuidad a la estabilización de su situación de salud mental, luego de ser egresados desde la una Unidad Hospitalaria de Cuidado Intensivo Psiquiátrico. Además, durante el año 2019, y con base en lo proyectado, se inició el proceso de despeje de casos de niños/as vigentes en los CREAD Galvarino y CREAD Pudahuel, de la Región Metropolitana, CREAD Arica, de la Región de Arica y Parinacota, y CREAD Nuevo Amanecer, de la Región del Biobío, procesos liderados por las Direcciones Regionales respectivas bajo la supervisión y el acompañamiento de la Dirección Nacional del Servicio.

Paralelamente, se procedió a la búsqueda de inmuebles adecuados para la instalación de las nuevas residencias familiares, proceso desarrollado también en la Región de Magallanes, para la instalación de una Residencia Familiar en dicha región. Esta búsqueda ha abarcado todas las comunas de las ciudades donde se implementarán las nuevas residencias familiares, privilegiando inmuebles que posean los metros cuadrados adecuados para albergar a los 15 niños, niñas y adolescentes con los que han sido diseñados, y en no más de 2 niños por dormitorio, con los implementos habitacionales normales de una casa. Adicionalmente, se acompañó el proceso de selección de los equipos profesionales y técnicos para su desempeño en las Residencias Familiares, tanto en entrevistas individuales, como grupales. Este proceso ha permitido la implementación, en la Región Metropolitana, de 3 residencias familiares:

- Residencia Familiar Bilbao, en la comuna de Providencia, que inició funciones el 9 de septiembre de 2019 y que acoge a 14 niños y niñas que residían en CREAD Galvarino.
- Residencia Familiar San Miguel, en la comuna de San Miguel, que inició funciones el 18 de noviembre y que acoge a 14 adolescentes provenientes de CREAD Pudahuel.
- Residencia Familiar Carlos Antúnez, en la comuna de Providencia, que comenzó a funcionar el 21 de noviembre y que acoge a 14 niñas y niños provenientes de CREAD Galvarino.

Asimismo, durante 2019, se concretaron otros avances para potenciar la reconversión del cuidado alternativo residencial de administración directa. Al respecto se puede mencionar lo siguiente:

- Conformación del Equipo de implementación: Este equipo tiene la misión de acompañar técnicamente en terreno las Residencias Familiares y Residencias de Alta especialidad.
- Desarrollo del Instrumento Plan de Asesoría de Residencias: Este plan ordena en fases el proceso de asesorías para ir monitoreando los avances de en la implementación de las Residencias.
- Instalación de Mesa Nacional con Senda y Salud para desarrollo de plan de trabajo para Residencias: Esta mesa busca planificar y coordinar el trabajo del intersector en estos ámbitos de competencia para brindar un mejor soporte a los NNAJ de las Residencias.
- Se desarrolló Convenio Junaeb para brindar alimentación en Residencias Familiares y Residencias de Alta Especialidad.
- Se desarrolló convenio con Fosis para fortalecer vida independiente en Residencias Familiares Adolescentes. El proyecto contempla el desarrollo en ámbitos de capacitación y vinculación laboral.
- Se desarrolló proyecto con Corporación Simón de Cirene para fortalecer la inserción comunitaria de las Residencias de la comuna de Providencia, y de la V región. El proyecto consideró procesos de información temprana a los vecinos y vecinas del barrio y generación de alianzas con distintos actores y organizaciones de la comunidad.
- Asesoría del Núcleo de Innovaciones efectivas en Política Pública (Universidad de Chile, Universidad Diego Portales y Pontificia Universidad Católica) para al proceso de implementación de las Residencias Familiares de la Región de Valparaíso y Coyhaique, entregando una evaluación ex-dure que ha permitido realizar ajustes a la gestión de la implementación, así como también entregar recomendaciones para fortalecer el modelo de Residencias Familiares.

Además, uno de los avances importantes para la reconversión es el desarrollo de la Inducción y capacitación. Lo desarrollado durante el 2019 es lo siguiente:

AÑO 2019

INDUCCIÓN Y FORMACIÓN PARA RESIDENCIAS FAMILIARES

REGIÓN	RESIDENCIAS	CURSO	PARTICIPANTES	PERFIL	HORAS	
VALPARAÍSO	RF QUILLOTA	INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	74	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	16	
	RF VIÑA DEL MAR	TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	49		24	
	RF CERRO ALEGRE	EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	96		8	
	RF VILLA ALEMANA	INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	17		16	
		PROMOCIÓN DEL BIENESTAR, PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE SITUACIONES COMPLEJAS	75		16	
		ABORDAJE DE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	51		16	
		* TALLER DE COACHING	16		ENCARGADO VIDA FAMILIAR, DIRECTORES	12
		MANEJO DE EMOCIONES - PREVENCIÓN Y MANEJO DE CRISIS	61		DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	8
	VALPARAÍSO Y AYSÉN	RF REGIONES V Y XI	INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA CON FAMILIAS DE SUJETO DE ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS		75	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS
AYSEN	RF COYHAIQUE	EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	27	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	8	

* CONTENCIÓN EMOCIONAL EN SITUACIÓN DE CRISIS O EX POST	21		16
PROMOCIÓN DEL BIENESTAR, PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE SITUACIONES COMPLEJAS	23		16
INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	15		16
ABORDAJE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	11		16
MANEJO DE EMOCIONES - PREVENCIÓN Y MANEJO DE CRISIS	16		8

AÑO 2019 (cont.)

INDUCCIÓN Y FORMACIÓN PARA RESIDENCIAS FAMILIARES

REGIÓN	RESIDENCIAS	CURSO	PARTICIPANTES	PERFIL	HORAS
--------	-------------	-------	---------------	--------	-------

METROPOLITANA	RAE PADRE MARIANO	INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	33	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	24
		TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	34		24
		HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	28		16
		INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	31		16
		ABORDAJE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	33		16
		MANEJO DE URGENCIAS POR TRASTORNOS PSIQUIÁTRICOS	34		6
		METROPOLITANA	RF BILBAO		INDUCCIÓN INSTITUCIONAL
		TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	30		8
		EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	23		8
		INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	25		16
		INTERVENCIÓN FAMILIAR EN CONTEXTO RESIDENCIAL	30		8
		HERRAMIENTA PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	28		16
		JORNADA SENDA/MINSAL	8		8
BIO BIO	RF CASTELLÓN	INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	31	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	16

TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	31	16
EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	32	8
INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	33	16
INTERVENCIÓN FAMILIAR EN CONTEXTO RESIDENCIAL	32	8
HERRAMIENTA PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	32	16
ABORDAJE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	32	16

INDUCCIÓN Y FORMACIÓN PARA RESIDENCIAS FAMILIARES

REGIÓN	RESIDENCIAS	CURSO	PARTICIPANTES	PERFIL	HORAS
BÍO BÍO	RF CHACABUCO	INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	20	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	16
		TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	20		16
		EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	20		8
		INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	20		16
		INTERVENCIÓN FAMILIAR EN CONTEXTO RESIDENCIAL	20		8
		HERRAMIENTA PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	20		16
		ABORDAJE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	20		16
		METROPOLITANA	RF CARLOS ANTÚNEZ		INDUCCIÓN INSTITUCIONAL
		TRASFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	28	16	
		EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	28	8	
		INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	28	16	
		INTERVENCIÓN FAMILIAR EN CONTEXTO RESIDENCIAL	28	8	
		HERRAMIENTA PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	28	16	

			JORNADA SENDA/ MINSAL	28		8
METROPOLITANA	RF MIGUEL	SAN	INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	25	DIRECTIVO, PROFESIONALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS	16
			TRANSFERENCIA NUEVO MODELO RESIDENCIA FAMILIAR	26		16
			EXPERIENCIAS ADVERSAS Y TRAUMÁTICAS	25		8
			INTERVENCIÓN COTIDIANA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	27		16
			INTERVENCIÓN FAMILIAR EN CONTEXTO RESIDENCIAL	26		8
			HERRAMIENTA PRÁCTICAS PARA LA EJECUCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	26		16
			JORNADA SENDA/ MINSAL	27		8
			ABORDAJE CONSUMO DE SUSTANCIA EN CONTEXTO RESIDENCIAL	26		8

IV.- SUPERVISIÓN TÉCNICA

a.- Rediseño e implementación de nuevos lineamientos técnicos para la Supervisión

Desde el marco legal, la acción de supervisión realizada por SENAME responde a un mandato del Decreto Supremo N° 2.465 promulgada el 10 de enero de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica, que señala lo siguiente: “El Servicio Nacional de Menores consagra en su Ley Orgánica la función de supervisión a los Colaboradores Acreditados, con el fin de garantizar la calidad de la atención que éstos proporcionan a los niños/as usuarios de los programas que conforman la red de atención”. El desafío del Servicio Nacional de Menores es continuar contribuyendo a transformar nuestro país en una nación

socialmente inclusiva, desde su misión, trata de “Contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, a través de prestaciones de calidad mediante una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por SENAME y sus Organismos Colaboradores[2]”, frente a lo cual la supervisión juega un rol fundamental orientado a resguardar el respeto y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con las orientaciones de la Convención de los Derechos del Niño, así como a las disposiciones legales del Estado de Chile.

Nos encontramos en una etapa de transición hacia un cambio político institucional, normativo y programático, planteado en la Política Nacional de Niñez y Adolescencia “Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia, 2015-2025”, lo que requiere por un lado mantener las funciones habituales del Servicio, y por otro, aportar a definir las tareas concretas y estándares de calidad que debiera tener la Protección Especial[3] de Derechos y la oferta programática que de ella se desprende. Así, la supervisión técnica es un proceso de carácter estratégico y crucial, destinado a asegurar que todos los niños y niñas, usuarios de la red programática existente, sin distinción, obtengan un servicio de calidad que les permitan restituir sus derechos vulnerados

En el marco del Acuerdo Nacional de Infancia, se confirmó la convicción de los integrantes de esta mesa de trabajo, en lo siguiente: ...“resulta urgente trabajar en este Acuerdo Nacional por la Infancia, que ponga especial atención en aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentran actualmente en el sistema de cuidado alternativo, pero cuyo foco sea la prevención, fortaleciendo el rol de la familia (cualquiera sea su conformación) y evitando cualquier tipo de vulneración de derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional”.

Este Acuerdo Nacional se basa en tres ejes de acción:

1. Protección universal: Promover el desarrollo integral de todos los niños, niñas y adolescentes, potenciando sus factores protectores.
2. Protección a niños, niñas y adolescentes en riesgo de vulneración de derechos: Promover el máximo desarrollo de sus capacidades, previniendo que cualquiera de ellos se quede atrás, a través de mecanismos de alerta y acciones oportunas de reacción y mitigación que permitan actuar antes de que se produzcan vulneraciones graves.
3. Protección y restitución de derechos a niños, niñas y adolescentes.

En lo que respecta al presente documento, es dable señalar que la actualización, el rediseño del proceso de supervisión técnica, se ubica dentro del tercer eje de acción:

- Protección a la niñez vulnerada, para dar efectiva protección y restitución de derechos a los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados.
- Mejorar el cuidado residencial, definiendo algunas mejoras propuestas en el corto plazo, siendo el proceso de supervisión un foco a intervenir a objeto de contar con orientaciones que permitan ir mejorando la atención.
- Cambios y mejoras en SENAME actual, destacándose la necesidad de estandarizar y facilitar los procesos de supervisión”.

Como lo señaláramos, la Directora Nacional, Sra. Susana Tonda Mitri, al inicio de su período en la dirección del Servicio, presenta como un primer desafío técnico al Departamento de Protección de Derechos mirar, rediseñar el proceso de supervisión del SENAME, a objeto que éste sea oportuno, eficiente y eficaz, permitiendo responder a las necesidades de apoyo, asesoría y control que se presenta en la oferta de proyectos que conforman la Red de Protección de Derechos instalada en el territorio nacional. Es así que, en el año 2018, se realizó un trabajo conjunto entre el Gabinete de la Directora Nacional, el Departamento de Protección de Derechos y una Mesa Técnica de Supervisión, constituida por una Asesora de la Directora Nacional, profesionales del Departamento de Protección de Derechos y profesionales supervisores(as) técnicos(as) con el propósito de abrir un canal de participación, que facilitara desarrollar los compromisos Institucionales a partir de una mesa de trabajo, cuyo objetivo central fue recepcionar propuestas, generar espacios de reflexión que permitan rediseñar el proceso de supervisión técnica en el área de protección de derechos.

Posteriormente, en el año 2019 se da inicio, luego del trabajo conjunto entre el Departamento de Protección de Derechos y el Departamento de Planificación y Control de Gestión, a la puesta en marcha del Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO. Con esto, se inicia un nuevo Sistema de Supervisión, compuesto por nuevos lineamientos y nuevos instrumentos co-construidos entre la Dirección Nacional del SENAME, el Departamento de Protección de Derechos y los supervisores técnicos de las Unidades de Protección de Derechos de las Direcciones Regionales, bajo una nueva tecnología implementada en la Plataforma SENAINFO, a saber, Módulo de Supervisión. Mediante Resolución Exenta N°3949, de fecha 28 de diciembre de 2018, se aprueban los nuevos lineamientos de Supervisión Técnica para el año 2019. Estos lineamientos tienen como primera misión la verificación del respeto y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, observando las acciones desarrolladas por los proyectos, así como el desarrollo de acciones remediales cuando los procesos de intervención no se ajustan a los lineamientos técnicos definidos para la modalidad de atención correspondiente.

El rol se centra en el ejercicio sistemático del análisis crítico respecto del funcionamiento técnico de los proyectos, revisando los procesos y resultados obtenidos en función de los objetivos de protección y restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, atendidos en la red. Por lo tanto, la supervisión se definió como el proceso de control, retroalimentación, colaboración y análisis crítico del ejercicio, respeto de los derechos y procesos de intervención hacia los niños, niñas, adolescentes y sus familias, por parte de los equipos técnicos en el marco del desempeño de los Proyectos de Protección y Restitución de Derechos del Servicio Nacional de Menores

Con el objetivo de optimizar, en el entendido de una mejora continua, los énfasis del modelo de supervisión 2019 fueron los siguiente:

b.- Ámbitos de Supervisión

- Cuidado Alternativo Residencial: El presente año se privilegió, que desde el trabajo de los supervisores(as) técnicos(as), se aborden ámbitos relacionados con los contextos seguros y acogedores, la cotidianidad residencial, los contextos para la intervención, la aplicación, por parte de la residencia de normativa vigente del Servicio, el análisis de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes y los procesos de intervención, enfocándose explícitamente en documentos relacionados con Diagnósticos, Planes de Intervención e Informes de Permanencia.
- Oferta Ambulatoria: Para esta oferta de protección, se enfatiza la supervisión técnica exclusivamente en los Procesos de Intervención por parte del Proyecto, por lo tanto se analizarán los contextos para la intervención, la aplicación, por parte de la residencia de normativa vigente del Servicio, el análisis de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes y los procesos de intervención, enfocándose explícitamente en documentos relacionados con Diagnósticos, Planes de Intervención e Informes de Permanencia.
- Programas de Representación Jurídica: El año 2019, se constituye en el primer período donde, desde el proceso de supervisión se cuenta con especificaciones especiales para dicha oferta, considerando las temáticas jurídicas que aborda.

c.- Nueva Tecnología para la Supervisión

A partir del 1° de enero del año 2019 se emplaza, como única forma de abordar la supervisión técnica, el Modulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo. El objetivo de dicho Módulo es aplicar tecnología en el proceso de supervisión técnica en terreno y disminuir el tiempo de preparación del Informe de Supervisión. Conjuntamente con lo anterior, el Módulo aporta a levantar la información de supervisión en terreno y registrarla en la Plataforma Senainfo sin requerir internet, disponer de la información de las supervisiones en Senainfo, de forma oportuna y confiable y, por último, contar con reportes según necesidades del Servicio. Durante el año 2019, la frecuencia mínima de visitas de supervisión técnica fue la siguiente:

Modalidad de Atención	Tipo supervisión	Frecuencia de Supervisión
Centros de Cuidado Residencial Alternativo	Supervisión Diurna	Mensual
	Supervisión Vespertina/ Nocturna	Semestral
Proyectos de Diagnóstico (DAM)		Bimestral
Proyectos Ambulatorios (se excluyen los DAM)		Trimestral

El Modelo de Supervisión 2019, considerando la nueva tecnología para la elaboración de los Informes de Supervisión, releva la posibilidad de contar con información confiable, de primera fuente y oportuna de los hallazgos levantados por parte de los supervisores(as) técnicos a falencias detectadas al momento de la supervisión en terreno^[4]. Para dichos hallazgos el supervisor(a) técnico debe levantar a lo menos un compromiso o exigencia, incluido el plazo de realización con el fin que el hallazgo se subsane y el Centro Residencial o Proyecto Ambulatorio realice las fases de intervención en el marco de las Orientaciones Técnicas de la modalidad de atención.

Conjuntamente con lo anterior, el profesional de la Unidad de Protección de Derechos regional, debe realizar el seguimiento de las exigencias levantadas, acción que el Módulo de Supervisión le recuerda, mediante correo electrónico todos los días viernes. Es importante además señalar, que el Departamento de Protección de Derechos ha implementado desde enero de 2019 a la fecha, un monitoreo mensual de aquellos proyectos con calificación menor a 2 en al menos una Dimensión del Informe de Supervisión, con el objetivo de realizar un análisis de las orientaciones que entrega el (la) supervisor(a) a dicho proyecto para la superación de las debilidades detectadas, en la forma de asesoría técnica.

La retroalimentación aborda en dos acápite diferentes, las indicaciones sobre el registro y uso del Módulo de Supervisión, al definir hallazgos, compromisos, observaciones, solución inmediata, plazos etc., como también aportar con recomendaciones para la asesoría técnica, dado las debilidades que han originado la calificación deficiente asignada por el supervisor/a respecto del funcionamiento de los proyectos supervisados. Considerando los Informes de Supervisión desde el 01 de enero 2019 al 30 de noviembre 2019, este Departamento Técnico ha enviado a las Direcciones Regionales 400 [5](#) Informes de Retroalimentación correspondientes a:

Modalidad	Cuidado Alternativo Residencial			Proyectos Ambulatorios			
	CREAD	Residencias Familiares	Residencias administradas por OCA.	Familia de Acogida	Diagnóstico	Especializados	Protección y Prevención
N° de Informes	7	14	181	18	11	108	61

Este trabajo ha permitido detectar hallazgos generales del Proceso de Supervisión y generar conocimientos que apuntan a desafíos de mejora tales como mejorar acercamiento a la opinión de los usuarios ya que generalmente los criterios fueron calificados con nota cero, es decir no se pudo aplicar o la supervisión parcial de las dimensiones relativas al proceso de intervención (Informes de Diagnostico, Plan de Intervención Individual e Informes de Avance), cuestión que no permite observar la integralidad y coherencia del análisis respecto de los casos revisados, entre otros aspectos que permitieron rescatar directrices para la mejora de los Lineamientos de Supervisión 2020. A modo de síntesis y conclusión, es relevante destacar lo siguiente respecto de lo que fue el proceso de supervisión técnica 2019 y, el desarrollo de un sistema integral de supervisión a partir del año 2020:

- El Proceso de Supervisión 2019, cuenta con un soporte tecnológico en la plataforma Senainfo, a saber, el Módulo de Supervisión, lo que representa una fortaleza tanto a nivel de la instancia nacional como de las Direcciones Regionales, específicamente para las Unidades de Protección de Derechos, dado que ha permitido contar con la trazabilidad del Proceso de Supervisión ejecutado en los territorios como a su vez brindar asesoría técnica desde el Sub-Departamento de Protección respecto de las desviaciones técnicas y metodológicas advertidas en las distintas aristas que involucran las visitas de supervisión.
- Conforme a lo anterior, se adoptaron medidas específicas para fortalecer la ejecución de las visitas y el uso metodológico del Módulo de Supervisión, a fin de contar con una data confiable sobre la situación de la oferta de protección a nivel regional y nacional.
- Hubo una disminución en el porcentaje de seguimiento a compromisos levantados en supervisiones anteriores de este semestre, en comparación con el periodo de medición anterior, que puede ser atribuible entre otros factores, a la flexibilidad en el lineamiento de supervisión 2019, producto de la contingencia nacional; no obstante, es fundamental que la acción de seguimiento a compromisos levantados en supervisiones anteriores, sea fortalecida.
- 9,5% de los Informes de Supervisión califica al menos una dimensión como deficiente.

- 7,1% de los Informes de Supervisión donde se abordó el Ámbito “Proceso de Intervención”, fue calificado como deficiente.
- El rol del supervisor/a técnico/a debe equilibrar el foco de trabajo no solo en el levantamiento de hallazgos y generación de compromisos, sino también en el efectuar el seguimiento de éstos, para llegar al sentido del para qué se realiza la acción de supervisar.
- Desde el Departamento de Protección de Derechos, en el marco de las alertas trabajadas en el año 2019, de manera conjunta con las Unidades de Protección de Derechos, se realizó la actualización de los Lineamientos e Instrumentos de Supervisión Técnica, además de ajustes al Módulo de Supervisión, a fin de poder instalar procesos que permitan ir cerrando los ciclos de la supervisión técnica. Los Lineamientos de Supervisión Técnica 2020 fueron aprobados a través de la Resolución Exenta N° 4751 de fecha 31 de diciembre de 2019.

d.- Auditoría Social

La Auditoría Social es una herramienta que permite realizar un levantamiento de información de carácter censal a un determinado tipo de oferta (Línea de Acción o Modalidad) o focalización regional de los proyectos administrados directamente o por organismos colaboradores. Lo anterior, permite identificar las principales problemáticas que los están afectando y poder iniciar las acciones que sean necesarias para dar cumplimiento al mandato de protección y resguardo de sus Derechos. Este levantamiento de información permite, no sólo identificar los principales nudos críticos y situaciones de urgencia que es necesario abordar de manera inmediata, sino también establecer una línea base para hacer el seguimiento, en especial del cumplimiento de los objetivos que se consignan en su plan de trabajo. Durante el año 2019 no se efectuó Auditoría Social; sin embargo, para el periodo 2020, se tiene proyectada la realización de, a lo menos, dos instancias de Auditoría Social. En este sentido, a partir de las auditorías sociales que sean desarrolladas, desde DEPRODE, se levantarán observaciones y/o sugerencias dirigidas directamente al proyecto, y éstas deberán ser consideradas en el proceso de supervisión, con el objeto de realizar monitoreo de las observaciones detectadas y registrar/definir hallazgos, y en consiguiente estableciéndose compromisos acordes a estos.

V.- DISEÑO Y EVALUACIÓN

a.- Oferta Programática Especializada

El actual proceso de cambio, lleva a priorizar las acciones para la mejora del cuidado alternativo de niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar y comunitario, como medida de protección judicial, a la luz de los compromisos suscritos por Chile al ratificar la Convención sobre los Derechos del Niño y sus protocolos facultativos, como también atendiendo a las Directrices de las Naciones Unidas sobre cuidado alternativo, las Observaciones Generales del Comité de Derechos del Niño y la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, principalmente. Esta nueva mirada cuestiona y propone disminuir la internación de niños y niñas en primera infancia, en particular aquellos menores de tres años de edad, privilegiando su atención en familias de acogida, como también evitar el ingreso a cuidado alternativo (residencial o familiar) de todo niño vulnerado que cuente con al menos un adulto protector, capaz y disponible para asumir su cuidado y acompañar su proceso de recuperación. Se enfatiza así el ingreso a una residencia de protección como medida de último recurso, es decir, solo si constituye la decisión más ajustada al interés superior del

niño, en tanto se evalúa que contribuirá efectivamente a su bienestar y a potenciar su desarrollo, mientras se interviene para la interrupción y superación de las vulneraciones sufridas y el pleno ejercicio de sus derechos.

Las Orientaciones Técnicas (OOTT) de Residencia Familiar de Administración Directa para Adolescencia, se encuentran aprobadas por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De esta forma, se encuentran implementadas ocho residencias familiares de administración directa para adolescentes; cuatro en la región de Valparaíso, una en la región de Aysén y tres en la región metropolitana. En relación con las primeras, estas residencias se organizaron en función del sexo y contemplan el cuidado de 15 adolescentes cada una. Por otra parte, la residencia en Aysén es mixta y también tiene una capacidad de 15 adolescentes. Una de las residencias de la región metropolitana es de niñas y tiene capacidad de 15 plazas, las otras 2 son de varones, con la misma cantidad de plazas asociadas. En otro orden, cabe destacar la implementación del Plan de Acción del Programa Familia de Acogida a nivel nacional durante el año 2019. Este Plan se constituyó como una propuesta de actividades para los proyectos FAE de todo el país, de manera de focalizar la labor de los mismos desde ciertas áreas o ámbitos que aparecen como más desafiantes desde la revisión documental. Estos ámbitos fueron: 1) Los desafíos en materia de difusión, captación, selección y capacitación de familias de acogida externa, y 2) Los desafíos de la intervención con familias de acogida y niños, niñas y adolescentes en el domicilio.

Estas actividades, a su vez, fueron reportadas por los proyectos para conocer la experiencia de implementación de las mismas, lo que se constituyó en un insumo para el proceso continuo de mejora técnica del Programa FAE. Esto adquiere especial relevancia, dado el escenario actual de Chile, teniendo como prioridad reformar el sistema de cuidados alternativos, fortaleciendo el acogimiento de tipo familiar. El seguimiento del Plan de Acción FAE desde la Dirección Nacional contó con dos momentos, en los meses de junio y diciembre, instancias en la que los Proyectos FAE a través del llenado de una "Ficha de Seguimiento" hicieron llegar los avances producidos en las dimensiones (en forma de desafíos) anteriormente mencionadas. Así, fue posible contar con una cantidad importante de información respecto de la modalidad. Esta fue recepcionada, tabulada, sistematizada y analizada por profesionales de Deprode, trabajo que se vio reflejado en sucesivos informes que fueron enviados a todas las Direcciones Regionales. Se incluyó en estos envíos un Informe Final, el cual reflejó la experiencia de los FAE relacionada con la implementación del Plan de Acción FAE y ofreció un análisis reflexivo de los antecedentes recopilados, para ser considerados en la ejecución de cada proyecto. Ahora bien, es relevante destacar que los antecedentes que quedaron disponibles, hechos llegar desde las distintas realidades territoriales, serán utilizados en el proceso de actualización de las Orientaciones Técnicas a la modalidad FAE, entendiendo que los cuidados alternativos de carácter familiar son una medida prioritaria en nuestro país.

VI.- PROCESOS Y SOPORTE

a.- Planificación

Dentro de las principales acciones realizadas durante el año 2019 se encuentra las mejoras en las Pautas de Evaluación. En este contexto se realiza una revisión a los principales criterios evaluados, dando mayor objetividad a los parámetros evaluativos. Adicionalmente, los requisitos asociados al recurso humano e infraestructura pasan a ser un requisito para la firma del convenio, siendo este, mediante una carta de compromiso parte de la evaluación.

Por otra parte, durante el año 2019, se levantaron los siguientes concursos públicos:

- Mayo: Primer Concurso Público de proyectos para la Línea de Acción Centros Residenciales, modalidades: Residencias de Protección para Mayores (RPM), Residencias de Protección para Primera

infancia (Lactantes y Preescolares) con Programas de Protección Especializado Adosado (RLP-PER, Residencias de Protección para Mayores con Programas de Protección Especializados con Intervención Residencial (REM-PER), Residencias Especializadas con Programas de Protección Especializados Adosado(RSP-PER) y Residencias Familiares para Adolescentes con dos Programas Adosados (RPE-PRE-PPE) el que se licitaron 83 códigos residenciales.

- Julio: Tercer concurso público de proyectos para la línea de acción programas, modalidad: Programas de Familias de acogida con Programa de Protección Especializado (FAE-PRO), en el que se concursaron 25 códigos de programas.
- Agosto: Cuarto Concurso Público de proyectos para la Línea de acción Programas, modalidades: – Programas de protección especializados, específicamente: Programas de intervención integral especializada (PIE), Programas para niños, niñas y adolescentes en situación de calle (PEC), Programas de explotación sexual comercial infantil y adolescente (PEE), Programas de reinserción educativa (PDE), Programas en maltrato y abuso sexual grave (PRM); Programas para niños, niñas y adolescentes, con consumo problemático de alcohol y/u otras drogas (PDC), Programas en atención con adolescentes que presentan conductas abusivas de carácter sexual (PAS); – Programas de protección en general, específicamente: programas de prevención focalizada (PPF), Programas de protección ambulatoria para niños y niñas con discapacidad grave o profunda (PAD), Programas de representación jurídica para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos (PRJ); y para la Línea de acción Oficinas de Protección de Derechos del Niño, Niña y Adolescente (OPD), en el que se levantaron 135 códigos a nivel nacional.
- Octubre: Sexto Concurso Público de proyectos para la Línea de Acción Centros Residenciales, modalidad Residencias Especiales de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia con programa de atención residencial especializada y Programa Especializado en Discapacidad (RDS-PRE- PRD) el que permitió ajustar la oferta con 17 códigos licitados.

Paralelamente, se trabajó en la actualización Sistema de Registro OCAS, esto permitirá mejorar la calidad del registro y delimitar con mayor precisión el registro de intervención técnica. De esta forma la carpeta individual de atención de NNA quedará consignada en SENAINFO, siendo la carpeta física, un registro de los verificadores de la intervención. Esto nos permitirá, por una parte, tener mayor información sobre la intervención individual de cada NNA y, por otra parte, realizar análisis agregados, que permitan orientar de mejor manera los modelos técnicos. Finalmente, se realizó durante los últimos meses del año, un Diagnóstico Regional considerando variables cuantitativas y cualitativas a nivel regional, considerando datos estadísticos de la oferta y demanda de protección, como también análisis interno y externo que permitió visualizar los distintos actores del sistema y su grado de involucramiento en los territorios. Esto nos permitirá, estimar con mayor precisión las necesidades territoriales y adecuar la oferta de protección.

b.- Gestión Intersectorial

Ministerio de Educación - Convenio

En el año 2019 se continuo con el Convenio de Colaboración sobre transferencia de datos entre el Ministerio de Educación y SENAME. Este Convenio tiene como objetivo promover el desarrollo de actividades de mutua colaboración e intercambio en el ámbito de sus intereses, atribuciones y recursos propios, así como regular la transferencia de datos e información entre el Ministerio y el Servicio. La transferencia de datos e información

se realiza vía interconexión entre las Bases de datos institucionales, lo que permite que los proyectos accedan a información formal sobre la trayectoria educativa de las niñas, niños y adolescentes vinculados a la Red de Programas de SENAME.

Plan Tutores Pedagógicos

Durante el año 2019, se realizaron coordinaciones con la División de Educación General (DEG) de MINEDUC a fin de coordinar la elaboración de lineamientos técnicos y de gestión para el abordaje e implementación del programa piloto de Tutorías Pedagógicas del MINEDUC, en establecimientos educativos de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Villa Alemana, Quillota y Quilpué de la región de Valparaíso.

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas -JUNAEB

Durante el año 2019, se implementó el Programa de “Actividades Recreativas Culturales para Niños, Niñas y Adolescentes de Centros de Administración Directa de SENAME”, el que fue ejecutado con las Direcciones Regionales de JUNAEB y dirigido a los Centros de Administración Directa de Protección. Participaron 459 niños, niñas y adolescentes, de los Centros de Pudahuel, Galvarino, Casa Nacional del Niño, Arrullo, Capullo y Nuevo Amanecer. Y Residencias Familiares de Quillota, Viña del Mar, Valparaíso y Villa Alemana. Entre las actividades desarrolladas se puede mencionar algunas como: Campamentos de Verano juegos recreativos ad portas del cierre de Cread Playa Ancha; talleres de actividades culturales como obras de teatro; salidas al aire libre paseos tracking en los 11 centros de administración directa del Servicio. Actividades que se adaptaron a las diferentes realidades territoriales y a las motivaciones de acuerdo a segmento etario de las niñas, niños y adolescentes de los centros y residencias.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia –MDS y F

Plan de Aseguramiento de Prestaciones Universales CHCC y SENAME

El Plan de aseguramiento de las Prestaciones Universales en el marco del Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo (CHCC) (en adelante el Plan). Este Plan comenzó a partir del año 2017 con el objeto de facilitar, a ochocientos treinta y seis niñas y niños que están bajo la protección del Estado en centros de cuidado alternativo residencial, el acceso a prestaciones garantizadas de CHCC, tanto en salud, protección social y educación. Asimismo, en el año 2018, esta alianza se fortaleció a través del 2ºPlan a fin de continuar con el aseguramiento a los niños y niñas para que accedan a las prestaciones que ofrece el subsistema.

Durante el año 2019, el 3ºPlan de Aseguramiento, consideró un N° total de 2.037 niñas y niños, cuyo objetivo fue asegurar las Prestaciones Chile Crece Contigo para niñas y niños que estén en Programas de Cuidado Alternativo Residencial de SENAME y que consideró, por un lado, dar continuidad de dichas Prestaciones a niñas y niños entre 0 y 4 años de edad; y por otro, asegurar el acceso de las prestaciones para niñas y niños de 5 a 9 años de edad. De igual forma se informó y solicitó a través del Memorándum N°807 del 4 de abril del año 2019 a las Direcciones Regionales del Servicio, apoyar la coordinación de los profesionales designado como referente para CHCC, y al equipo de la Seremías de Desarrollo Social, para que, en conjunto, pudiesen identificar y resolver posibles dificultades existentes, entre los flujos de gestión comunales CHCC MDSyF y el Sistema de cuidado alternativo residencial de SENAME, y así, favorecer el avance de acceso a las prestaciones establecidas para las niñas y los niños en este plan de trabajo. De los resultados preliminares

que podemos informar^[6], es dable señalar que se observa un importante porcentaje de avances en el acceso a prestaciones universales del subsistema de Protección Social de Chile Crece Contigo.

Servicio Nacional de la Discapacidad – SENADIS

En el marco del Acuerdo Nacional por la Infancia, se proyectó “Solucionar la necesidad de cobertura para adultos con discapacidad que actualmente se encuentran en residencias del Servicio Nacional de Menores (SENAME) y traspasar a su dependencia del SENADIS”. Lo anterior, para la mejora del cuidado residencial de ambas poblaciones: niños y adultos, acorde a sus características de vulnerabilidad y alta dependencia.

En agosto de 2019, comenzó el proceso de consolidación del proceso de traspaso de adultos con discapacidad y con edad igual o mayor a 18 años a SENADIS traspasando administrativamente a 744 personas; quedando un delta de 136 adultos con discapacidad de distintas regiones del país y de Residencias de Discapacidad y de Protección. Este delta se irá traspasando progresivamente en la medida que, los jóvenes, cumplan la mayoría de edad y SENADIS incremente su oferta durante el año 2020.

Mesa para la Prevención y Erradicación de toda forma de Violencia hacia las niñas, niños y adolescentes

Durante el año 2019, la participación en la Mesa para la Prevención y Erradicación de toda forma de Violencia hacia las niñas, niños y adolescentes, liderada por la subsecretaría de la niñez, implicó revisar los avances de los acuerdos establecidos por el Servicio asociados al Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública/ Subsecretaría de Prevención del Delito - Mesa Nacional Red de Atención a Víctimas – RAV

Espacio de articulación técnica coordinado por la Subsecretaría de Prevención del Delito, cuya secretaría ejecutiva es el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene por objetivo “generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de derechos de las diversas personas víctimas de delitos, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan”. En el año 2019, el Servicio mantuvo su participación en la Mesa Intersectorial, en coordinación permanente, de las tareas acordadas. Espacio nacional valorado por sus participantes y que contribuyó a generar condiciones que favorecieron el logro de, por ejemplo, actualización y socialización de la oferta programática pertinente a la temática de la mesa donde se participó en el producto llamado “Informe de Descripción de la Oferta Pública en Materia de Atención y Protección a Víctimas de Delitos”, elaborado en el marco del Plan de trabajo de la mesa RAV durante 2019.

Ministerio de la Mujer y Equidad de Género - Mesa Técnica Plan Nacional de Acción de Violencia a las mujeres 2019-2030

La participación en esta Mesa Técnica durante el año 2019, tuvo por objetivo revisar y actualizar una propuesta del plan Nacional de Acción en contra de la Violencia hacia las mujeres, al ministerio de la Mujer.

Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG) - Mesa Nacional Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF)/ Protocolo Intersectorial para niños, niñas y adolescentes víctimas colaterales de femicidios consumados o frustrados.

Durante el año 2019, SENAME mantuvo su participación en la Mesa Intersectorial del CIF, activando protocolo según Convenio Vigente. Respecto del protocolo, este se activa a través de la intervención de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), a la promoción y coordinación territorial entre los diferentes actores regionales, con el fin de brindar oportuna acogida y atención a niñas, niñas y adolescentes víctimas indirectas de de femicidios consumados y frustrados.

Instituto Nacional de Derechos Humanos - Participación en la Mesa de la Subcomisión de Prevención de la Tortura

Participación en la subcomisión de Educación para la Prevención de la Tortura, la cual tiene por objetivo generar estrategias y planes de trabajo intersectoriales en materias de educación para la prevención de la tortura. En este marco, se planificó un curso de formación para funcionarios y funcionarias públicas, de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad en temáticas de Derechos Humanos.

Instituto Interamericano del Niño (IIN)/OEA

El Servicio mantiene una alianza histórica con el Instituto Interamericano del Niño-OEA (IIN-OEA), el cual, brinda asesoría técnica a Chile, y otros países miembros, en el ámbito de la formación de operadores en diversas temáticas relacionadas. Desde el año 2010, el Instituto ha dictado un curso semipresencial sobre explotación sexual comercial infantil y adolescente (ESCNNA), el cual ha favorecido a profesionales de la Dirección Nacional, de Direcciones Regionales, de CREAD, de proyectos especializados PEE y de algunos organismos públicos. Durante el 2019, se fortalece la alianza ejecutándose la décima versión del curso semipresencial sobre explotación sexual comercial infantil y adolescente, con 24 inscritos y 13 aprobados; como también, la segunda versión del curso de "Violencia y Derechos de niñas, niños y adolescentes... construyendo entornos de paz", con 30 alumnos inscritos y 14 aprobados.

Ministerio de Deporte e Instituto Nacional del Deporte

Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Deporte, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Instituto Nacional de Deportes y Servicio Nacional de Menores. Durante el año 2019 en el Área de Desarrollo de Deporte Formativo, participando un N° total de 556 niñas, niños y adolescentes de los Centros de Administración Directa (CREAD) de SENAME y de centros residenciales administrados por entidades colaboradoras acreditadas, en el ámbito de deporte formativo se desarrollan formación motora de base, acondicionamiento físico, lucha greco romana y natación.

Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio

El Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de la Cultura y Las Artes y el Servicio Nacional de Menores. Una de las necesidades de desarrollo de las niñas, niños y adolescentes, es el adecuado acceso a actividades culturales, en este convenio convergen programas del ámbito musical con los Programas de Fomento a la lectura. Durante el año 2019, continuó la implementación del programa Liberando Talento, en los Centros de Administración Directa del Área de Protección – Cread; a saber: Cread Arica en la región de Arica y Parinacota, Pudahuel en la región Metropolitana, Entre Silos, región del Maule, Alborada en la región de La Araucanía y en la Residencia familiar de Cerro Alegre en la región de

Valparaíso. En todos los centros se desarrollaron talleres de Creación, desarrollándose en Cread Pudahuel un segundo Taller de habilidades sociales y música, este proceso fue acompañado por una sistematización de la experiencia de los talleres a fin de contribuir con la experiencia desarrollada en este ámbito con los planes de trabajo que realiza los equipos profesionales con las niñas, niños y adolescentes. Al finalizar el proceso formativo del Programa Liberando Talento se realizan presentaciones en cada centro, las que se complementan con la participación de los niños y adolescentes en Festivales de Rock y música costumbrista, actividades que colaboraron en el mejoramiento de su auto percepción y en la integración con la comunidad.

Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR

El Convenio de Colaboración entre el Servicio Nacional de Turismo y el Servicio Nacional de Menores, permite la realización del Programa Gira de Estudios. Este año 2019, se realizó un viaje de Gira de Estudios con CREAD Arica. Con 37 participantes. Este viaje, fue el primero que se desarrolló con un centro de la zona norte desde el inicio del Programa Gira de estudios. El viaje fue una experiencia muy valorada por niñas, niños y adolescentes, dado que, les permitió acceder a una actividad formativa y nutritiva en el ámbito patrimonial e histórico y en la conservación del ecosistema, enriqueciendo su registro experiencial.

Mesa Nacional Sename, Senda y Minsal

El bienestar de las niñas, niños, y adolescentes que han experimentado situaciones de vulneración de derechos, es una labor conjunta de las distintas instituciones públicas, entendiendo que, en la complementariedad de las intervenciones sociales, es a partir del reconocimiento, valoración y articulación de las diferentes competencias, funciones y enfoques que desarrollan las instituciones a través de las acciones diseñadas e implementadas. Dichas acciones conjuntas deben potencian la intervención social en torno a un objetivo común que permita avanzar hacia la integralidad de las estrategias, propiciando espacios interventivos de calidad centrados en las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos y en sus distintas dimensiones de desarrollo humano.

El Servicio como entidad aislada, no ha logrado cubrir todos los requerimientos y las necesidades que presenta la población atendida, ello en atención a la compleja condición de vida y desarrollo que presentan, en especial de aquellos que se encuentran en el sistema de cuidado alternativo residencial. Por lo anterior, se requiere del desarrollo e implementación de políticas públicas articuladas con un alto componente de trabajo intersectorial, siendo un imperativo ético-político que demanda una gestión permanente y oportuna, y por ende el compromiso de toda la institucionalidad del Estado, concibiéndose, así, como garantes de derechos. En el ámbito de gestión intersectorial, a la fecha de este documento, se mantienen las articulaciones con las carteras de prestaciones sanitarias, educación, desarrollo social, cultura, deportes, recreación y alimentación (JUNAEB); logrando acuerdos para apalancar la oferta programática de estos sectores hacia las niñas, niños y adolescentes vinculados a la Red de SENAME; principalmente aquellos que están en cuidado alternativo residencial.

A continuación, se presenta un resumen de la gestión intersectorial realizada en el año 2019:

Sistema Intersectorial de Salud Integral con énfasis en salud mental para niñas, niños, adolescentes y jóvenes con vulneración de derechos o que están bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

El Sistema Intersectorial de Salud Integral, es una iniciativa desarrollada por una Mesa de trabajo intersectorial^[7], que se inició el año 2014, en la que participan asesores técnicos del Ministerio de Salud

(Subsecretaría de Salud Pública y Subsecretaría de Redes Asistenciales), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Área de Prevención y Área de Tratamiento) y del Servicio Nacional de Menores (Departamentos de Protección de Derechos y Justicia Juvenil). El Sistema busca generar una estrategia intersectorial de carácter estructural, que permita dar una respuesta oportuna, integral y de calidad a las necesidades de salud de cada niño, niña, adolescente y joven (NNAJ) vinculado a la red de programas de SENAME, tanto en el sistema de protección como en el de justicia juvenil. En este sentido, el Sistema contempla acciones intersectoriales integradas, en los distintos niveles (local, territorial y nacional), que contribuyan a: la promoción la salud y bienestar en contextos cotidianos; la prevención de problemas de salud; la detectar tempranamente la aparición de problemas, síntomas o trastornos; el acceso oportuno de los NNAJ a la red de salud; la continuidad de los cuidados; y el seguimiento a la trayectoria en salud, de los niños, niñas y adolescentes vinculados a la Red SENAME.

Su implementación contempla recursos de manera gradual, para el Ministerio de Salud y SENAME, abarcando 6 territorios nuevos cada año, correspondientes a Servicios de Salud. Para el año 2018 se logró su implementación en los servicios de salud de Arica, Antofagasta, Coquimbo, Viña-Quillota, Valparaíso-San Antonio, Metropolitano Sur-Oriente, Metropolitano Occidente, Maule, Concepción, Los Ríos, Reloncaví y Magallanes. En el año 2019, se aprobaron recursos a SENAME para la implementación del Sistema en 4 territorios, correspondientes a los Servicios de Salud de Iquique, Metropolitano Central, Biobío y Aysén. Es dable informar que, en el caso del Ministerio de Salud le fue aprobado para el año 2019, presupuesto para la implementación del Sistema en 6 Servicios de Salud, lo que amplía la cobertura a dos Servicios más, O'Higgins y Araucanía Sur, a pesar de no contar recursos asociados a esos territorios en SENAME. Asimismo, para el año 2019 se aprobó presupuesto a SENDA, para la contratación de Gestores Intersectoriales en las Direcciones Regionales de Arica, Valparaíso, Biobío, Aysén, Magallanes y Metropolitana.

En el año 2019, el Ministerio de Salud a través de Resolución Exenta N°871, constituye Mesa y detalla sus participantes. Conjuntamente, informar que la Mesa Nacional del Sistema de Salud Integral, se encuentra desarrollando las siguientes acciones:

- Actualización de los Lineamientos del Sistema Intersectorial, incorporando estrategias participativas de los Gestores Intersectoriales en el proceso.
- Monitoreo por parte de la mesa, a través de visitas en el territorio y videoconferencias con los equipos gestores intersectoriales para salud (MINSAL, SENAME y SENDA), respecto del avance de las coordinaciones e implementación realizadas para la ejecución del sistema en las Regiones.
- Evaluación del año 2019 y elaboración de informe cuali y cuantitativo, que será presentado a Ministerio de Desarrollo Social.
- Evaluación de las planificaciones para el año 2020 de la totalidad de los Equipos Intersectoriales, enmarcadas en nuevos aspectos que serán incorporados en los Lineamientos.

c.- Gestión Jurídica

Como ya lo indicáramos, a contar del año 2017 el Departamento de Protección de Derechos incorpora la Unidad Jurídica la cual, durante el año 2018, aumenta en dotación de personal, compuesta por 4 abogados y un abogado coordinador; siendo las principales funciones asignadas, las siguientes:

La Unidad Jurídica del Departamento de Protección de Derechos está compuesta por tres profesionales abogados y un abogado coordinador, siendo el equipo responsable de dar respuesta en nombre de la Directora Nacional de este Servicio a los Tribunales de Justicia del país, Ministerios, Cámara de Diputados, Senado, Contraloría General de la Republica, Ministerio Público, Defensoría de la Niñez, entre otros. Junto con lo anterior, la Unidad Jurídica tiene por función asesorar técnicamente a las diversas áreas del Departamento de Protección de Derechos, así como a la Directora Nacional, en relación a la normativa vigente en materias de

protección de derecho desde el ámbito del derecho de familia, derechos humanos y el derecho penal, y su aplicación tanto en el análisis de casos, en las acciones a desarrollar por el Servicio en instancias judiciales, en la elaboración de documentos técnicos o pronunciamientos técnico jurídicos, razón por lo cual el equipo Jurídico durante el año 2019, participó en diversas mesas técnicas de trabajo, tanto internas de SENAME, como interinstitucionales, asumiendo, a modo de ejemplo, la representación del Servicio en las mesas de trabajo nacional del Programa Mi Abogado. Durante el año 2019, los oficios remitidos a la Directora Nacional desde los Juzgados de Familia del país, ya sea para comunicar una decisión y/o solicitar pronunciamiento, fueron debidamente contestados por la Unidad Jurídica, ya sea dando repuesta al pronunciamiento requerido como también haciendo uso de los distintos recursos procesales existentes, ya sean de nulidad, reposición y apelación, con sus respectivas tramitaciones.

También fue posible concretar durante el año 2019 la modificación de normativa interna referente a procedimientos de actuación ante hechos eventualmente constitutivos de delito, (Circulares 2308 y 2309) modificación que incluye el registro fidedigno electrónico de los hechos, en la plataforma Senainfo, dando certeza a la información contenida y a las acciones desplegadas en el marco de los hechos denunciados, contenido en las actuales Circulares 05 y 06 de 2019.

• **Auto Acordado “Acta 37”**

Desde el año 2015, se ha mantenido el trabajo entre el Servicio Nacional de Menores, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y el Poder Judicial (a través de la Unidad de Estudios de la Corte Suprema), en la cual se llevan a cabo mesas de trabajo tanto estratégicas como operativas, con el propósito de evaluar la implementación del Acta 37 en el país, en especial en las regiones de Arica y Parinacota, y de Tarapacá, pilotos del CCPI – Centro de Coordinación de Protección a la Infancia – el cual consiste principalmente en otorgar de una manera rápida por parte de este Servicio, una respuesta a los Juzgados de Familias de dichas regiones, relativa a oferta y vacante disponible relativo a cupos residenciales. Sin embargo, su utilización ha sido escasa por parte de los Tribunales de Justicia respectivos. Ante tal situación se ha estado evaluando en conjunto con los demás actores del convenio suscrito del año 2014, la continuidad del Centro de Coordinación de Protección a la Infancia, o ver alguna alternativa que lo reemplace, no existiendo aún una definición al respecto.

Por otra parte, a raíz del acuerdo por la infancia, liderado por el actual Presidente de la República, se ha establecido, entre otras acciones, una mesa de trabajo interinstitucional, que aborda gran parte de los temas derivados del convenio del año 2014 (suscrito por Minju – SENAME – Poder Judicial), fijando ciertos nudos críticos con el propósito de avanzar en ellos proponiendo la solución más adecuada. Dicha mesa no sólo levantó nudos críticos en el marco proteccional, sino que además propuso a las autoridades vías de solución en el corto mediano y largo plazo, tanto de índole administrativa como legislativa. Durante el 2019 se continuó en la participación y evaluación del CCPI y desde este Servicio se elaboró propuesta tecnológica de reemplazo para dicho dispositivo. Asimismo, se trabajó en la creación de módulos de Ficha Individual y Residencial junto a DEPLAE, a fin de concretar la interconexión entre el Servicio y el Poder Judicial. Dicho proceso se encuentra actualmente en desarrollo. Esta modificación implica la posibilidad de dar respuesta a los informes de visitas de la magistratura en el marco del artículo 78 de la Ley 19.968 vía webservice eliminando el papel en la tramitación.

• **Programas de Representación Jurídica (PRJ)**

Durante el año 2019 los Programas de Representación Jurídica, se mantuvieron con asesoría técnica de la Unidad Jurídica, equipo responsable de coordinar con las Direcciones Regionales frente a la necesidad de asesoría técnica en la ejecución de los proyectos, así como en la supervisión de los mismos, toda vez que durante el año en cuestión se implementó el nuevo sistema de supervisión para la línea programática de Protección de Derechos. Durante el primer semestre de 2019, se trabajó en el diseño de nuevas orientaciones técnicas para los Programas PRJ, las que fueron aprobadas por el Ministerio de Justicia y licitadas el 08 de agosto de 2019, comenzando la ejecución de la modalidad rediseñadas en diciembre de 2019.

En 2019 se abordó la modificación de los eventos de intervención de los Programas PRJ, así como de los Programas Ambulatorios cuyas OOTT contemplan un profesional abogado que asume la representación jurídica en calidad de curador *ad litem*, con el objeto de evidenciar en la intervención registrada por los proyectos en el Sistema informático SENAINFO, la labor desarrollada por los curadores *ad litem*. Finalmente, durante el último trimestre de 2019 se realizó levantamiento de datos de programas PRJ y de funcionamiento actual, a efectos de realizar Auditoría Social aquellos proyectos identificados con atenciones mayores a las plazas convenidas, dicho trabajo actualmente se encuentra en desarrollo en conjunto con el Subdepartamento de Supervisión para el diseño de los instrumentos de auditoría.

• **Representación Jurídica en causas penales, cuyo querellante es el o la Directora Nacional del SENAME.**

Conforme la Resolución Exenta N°723 del 28 de febrero de 2018, las causas penales tramitadas por la Unidad del Comisionado, pasaron a ser materias a seguir por el Departamento de Protección de Derechos, labores que fueron asignadas a la Unidad Jurídica. En dicho cometido el Coordinador del Área Jurídica asumió la representación del Servicio en aquellas causas en tramitación, concurriendo a las audiencias y coordinándose con la red que era parte en los procesos penales. En el transcurso del año 2019, se trabajó en diversos instrumentos técnicos, necesarios para mejorar la información disponible de los niños, niñas y adolescentes representados, para mejorar la calidad de la representación, respecto del contenido de la supervisión técnica, toda vez que dicha modalidad era la única que no contaba con informes de procesos acordes a su especialidad, así como en los nuevos de eventos de intervención a exigir a la oferta proteccional para mejorar los estándares de intervención con los niños, niñas y adolescentes. En atención a lo anterior se elaboraron los siguientes documentos en:

- Instructivo sobre criterios de designación de niños, niñas y adolescentes en modalidades de cuidados alternativos para ser representados por los Programas de Representación Jurídica.
- Nota Técnica N°2-A Documentación mínima en la carpeta individual de niños, niñas y adolescentes vigentes en los Programas de Representación Jurídica.
- Instructivo para el Registro de la Atención y Pago de la Subvención que contempla los nuevos Eventos de Intervención para modalidad PRJ.
- Anexo N°1 Especificaciones del Proceso de Supervisión a Programas de Representación Jurídica, de Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, y co-construir con el equipo de Supervisión el Informe de Supervisión (IS) de la modalidad PRJ.

Representación Jurídica en causas penales, cuyo querellante es el o la Directora Nacional del SENAME. Conforme la Resolución Exenta N°723 del 28 de febrero de 2018, las causas penales tramitadas por la Unidad del Comisionado, pasaron a ser materias a seguir por el Departamento de Protección de Derechos, labores que fueron asignadas a la Unidad Jurídica. En dicho cometido el Coordinador del Área Jurídica asumió la representación del Servicio en aquellas causas en tramitación, concurriendo a las audiencias y coordinándose con la red que era parte en los procesos penales.

1. Departamento de Adopción

En la siguiente tabla, se muestra un desglose por área, de la cantidad de centros y atenciones que el Servicio realizó en el período 2015-2019.

		2015	2016	2017	2018	2019
Adopción	Cantidad de Programas	19	19	17	17	17
	Atenciones	1.388	728	671	670	730

Fuente: Departamento de Adopción.

Programa de Adopción Nacional

El Programa de Adopción corresponde al conjunto de actividades tendientes a procurar al niño una familia responsable y sólo puede ser ejecutado por SENAME o los Organismos Acreditados ante éste. La Ley N° 19.620, en su artículo 7°, señala las actividades mínimas que debe comprender, las que consisten en: apoyo y la orientación a la familia de origen del niño, la recepción y el cuidado de éste; la evaluación técnica de los solicitantes y la preparación de éstos como familia adoptiva. Cada una de estas actividades ha dado origen a un subprograma, agregándose, además, atendida la demanda experimentada, el Subprograma de Búsqueda de Orígenes. El área de Adopción está orientada a "Supervigilar, normar y asesorar a las Unidades de Adopción regionales y Organismos acreditados ante el Servicio para desarrollar Programas de Adopción, así como también a los Programas orientados a la protección de derechos de niños y niñas, regulando la oferta nacional, regional y local de éstos". Es así como se entiende que la adopción no termina al momento del enlace con su nueva familia, sino que, por el contrario, la adopción comienza cuando el niño o niña se integra a su nueva familia. Por lo tanto, el esfuerzo radica en vincular al subsistema de adopción con el sistema de protección especializada, y con el sistema universal de garantías para proteger y potenciar a los niños y sus nuevas familias.

Asimismo, se cuenta con un instrumento de evaluación formativa de idoneidad, el que requirió ser validado para su pronta implementación, asignándose en 2019, un estudio de validación del Modelo de Evaluación Formativa EFI a la Universidad Católica, por lo que se aspira a la brevedad contar con una evaluación de idoneidad formativa, pública y gratuita. Esto permitirá igualar las oportunidades de acceso a la adopción, mediante la estandarización de este procedimiento para otorgar mayor objetividad. Lo anterior, centrado en los niños y niñas que requieren familias protectoras, incondicionales y con pautas de crianza respetuosas, así como también, reconociendo los derechos de quienes postulan a la adopción de participar de un proceso objetivo y transparente. Durante el presente año, se mantuvo el esfuerzo por parte de las unidades regionales de adopción por garantizar la formación pre adoptiva, realizando talleres para el 90% de las personas ingresadas al registro de solicitantes idóneos para la adopción, y que corresponde a 255 familias a nivel nacional. En relación a la formación Post adoptiva se alcanza un 65% con 149 familias que participan de talleres.

Oferta de programas de adopción para 2019 según Ley N° 20.032

MODALIDAD	TOTAL 2019
Programa de intervención con niños/as institucionalizados y su preparación para la integración a familia alternativa a la de origen - PRI	\$ 533.896.717
Residencia de protección para Lactantes y Preescolares - RLP con Programa Especializado Residencial - PER	\$ 109.322.553
Programa de Familia de Acogida Especializada – FAE	\$ 46.096.776
Piloto Evaluación de Idoneidad Pública y Gratuita	\$ 190.000.000
TOTAL	\$ 844.735.375

Fuente: Departamento de Adopción.

Enlaces 2019 por sexo.

Tipo	Niña	Niño	Total
Nacional	164	176	340
Internacional	7	7	14
Total	171	183	354

Fuente: Departamento de Adopción.

Enlaces 2019 por rango de edad.

Sexo niño/a	Rango de edad				Total general
	< 1 año	1 a 3 años	4 a 7 años	8 y más años	
Nacional	108	119	85	28	340
Internacional			2	12	14
Total	108	119	87	40	354

Fuente: Departamento de Adopción.

El proceso adoptivo mantiene una tendencia moderada a la baja que se refleja en los enlaces que dicen relación con los cambios previamente señalados y que se traducen, por ejemplo, en la regla estricta de no poder iniciar una causa de susceptibilidad de adopción sin garantizar que el proceso de intervención familiar estuviera completo, y que se evidencia en la Reunión Resolutiva de proyección de egreso del niño donde se toma una decisión colegiada respecto del futuro del niño. Esta tendencia tiene mayor notoriedad en las Adopciones por matrimonios residentes en el extranjero a consecuencia de los talleres de sensibilización y formación a los postulantes a la adopción nacional, respecto de las características de los niños y niñas; lo que

ha determinado una mayor apertura de las familias chilenas a niños mayores y grupos de hermanos y que se evidencia en:

- Una mayor concentración de los enlaces nacionales en los rangos de edad entre los 1-3 y 4-7 años, superando en conjunto el rango menor de un año.
- Una menor postulación a adopción internacional. Esto se refleja con mayor claridad respecto de 2017, con una disminución de 65.9% de enlaces internacionales comparado con 2019, y un 62.2% menos respecto de 2018, concentrándose la edad de niñas y niños sobre los 4 años como lo reflejan las tablas precedentes.

Respecto de los tiempos de espera de los niños que son derivados para la adopción, durante el año 2019 disminuye el tiempo de espera de los menores de un año en 1.1 meses, desde que son declarados susceptibles de ser adoptados hasta el enlace en comparación con el antecedente de 2018, tiempo que también baja en 0.5 meses entre 1 y dos años. Respecto de niños mayores de tres años disminuye el tiempo de espera en 2,2 meses. Se puede observar una reducción de los tiempos de espera. En relación a los tiempos de espera de los solicitantes, se observa en el 2019 un menor tiempo de espera en 4.6 meses desde la declaración de idoneidad de los postulantes hasta el enlace con un niño, menores de un año, alcanzando un promedio de 13.5 meses, respecto de los 18,1 meses en 2018.

Gestión Adopción período 2015-2019.

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019	Incremento
Número de niños/as con causa de susceptibilidad iniciada.	600 (505 SENAME y 95 OCA)	658	548	557	529	-5%
Número de niños/as con enlace adoptivo.	520 (416 nacionales y 104 extranjeros)	472 (395 nacionales y 77 extranjeros)	428 (387 nacionales y 41 extranjeros)	365 (328 nacionales y 37 extranjeros)	354 (330 nacionales y 14 extranjeros)	-3%
Número de personas en conflicto con su parentalidad atendidas	296 (171 SENAME y 125 de OCA)	275	275	229	229	0%
Número de personas/matrimonios consultantes para regularización	459	438	426	422	421	-0.2%
Número de niños/as con regularización	271	247	261	212	171	-19.3%
Número de personas en búsqueda de sus orígenes atendidas	218 (181 en Chile y 37 extranjeros)	209	270 (235 en Chile y 35 extranjeros)	275 (239 Chile y 36 Extranjero)	567 (514 Chile y 53 Extranjeros)	106.2%
Número de personas/matrimonios consultantes para adopción, Viudo/a, Divorciado/a)	945 (821 matrimonios y 124 solteros/as, Viudo/a, Divorciado/a)	1007	770	907	679	-25.1%
Número de personas/matrimonios declarados idóneos	536	513	403	353	346	-2%

Niños/as con su nuevo certificado de nacimiento

362 (78,35% respecto al total de egresados con fines de adopción).
 330 (78,57%) respecto al total de egresados con fines de adopción).
 217 (59% respecto al total de egresados con fines de adopción).
 63 (respecto del total de sentencias de adopción y de certificados de ejecutoria de la adopción 100%)
 En 2019 modifica su forma de ser medido, por lo que ve afectado su cumplimiento. (Memo n° 51 Depto Auditoria.)

Tiempo de espera de solicitantes nacionales desde su idoneidad hasta el enlace con NN< 1 año	Promedio 16 meses	Promedio 19,4 meses	Promedio 20,8 meses	Promedio 18.1 meses	Promedio 13.5 meses	-4.6 meses (-25.4%)
Tiempo de espera de solicitantes nacionales desde su idoneidad hasta el enlace meses NN> 3 años	Promedio 9,2 meses	Promedio 12,8 meses	Promedio 13,1 meses	15.5 meses	Promedio 15.7 meses	0.2 meses (1.3%)
Tiempo de espera de niños y niñas menores de 1 año desde que son declarados susceptibles de ser adoptados hasta el enlace	Promedio 2,0 meses	Promedio 1,5 meses	Promedio 1,3 meses	Promedio 1,3 meses	Promedio 1.1 meses	-0,2 meses (15.4%)
Tiempo de espera de niños y niñas menores entre 1 a 2 años desde que son declarados susceptibles de ser adoptados hasta el enlace	Promedio 3,1 meses	Promedio 3,4 meses	Promedio 2,4 meses	Promedio 2,8 meses	Promedio 2.3 meses	-0.5 meses (-17.9%)

Tiempo de espera de niños y niñas mayores de 3 años desde que son declarados susceptibles de ser adoptados hasta el enlace	Promedio 11,6 meses	Promedio 11,6 meses	Promedio 9,5 meses	Promedio 9.6 meses	Promedio 7.4 meses	-2.2 meses (-22.9%)
---	---------------------	---------------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------

Fuente: Departamento de Adopción.

Respecto de la intervención del área en el período, se puede observar que el promedio de inicios de causa de susceptibilidad de adopción disminuye en un 5% durante 2019, respecto al anterior año. Durante 2019 la demanda de atención por parte de mujeres en conflicto con un embarazo, correspondió a un promedio de 229, con el mismo número de atenciones que en 2018. Durante el año 2019 el Programa de Búsqueda de Orígenes atendió un total de 567 solicitudes. Cabe destacar que esta línea de acción presenta un incremento de 106% de sus atenciones en relación a 2018 y se espera que siga aumentando por la superación del secretismo de la adopción o paradigma del ocultamiento y el consecuente reconocimiento de las familias adoptivas sobre el derecho de los niños y niñas a su identidad.

Datos año 2019 Programa Búsqueda de Orígenes

Sexo/ Nacionalidad	Mujer	Hombre	Total
Nacional	290	224	514
Extranjero	29	24	53
Total	319	248	567

Consultas	Edad			Total
	< 23 años	23-29 años	30 y más años	
Total	141	152	274	567

Por otra parte, y en atención a las diferentes denuncias realizadas sobre las adopciones irregulares que se realizaron en Chile en la década del año 1988 al 2000 y dada la necesidad de transparentar los procesos de adopción y de dar a conocer en que consiste el sub programa Búsqueda de Orígenes, el Departamento de Adopción comenzó a reunirse con diferentes organizaciones públicas y privadas, colaborando activamente con autoridades del poder legislativo y judicial.

Supervisión a proyectos y programas.

La Ley Orgánica del Servicio, N° 2.465, dispone en su artículo 1° que SENAME será el organismo encargado de "...ejecutar las acciones que sean necesarias para asistir o proteger a los menores de que trata esta ley y de estimular, orientar, coordinar y supervisar técnicamente la labor que desarrollen las entidades públicas o privadas que coadyuven con sus funciones". De ello se evidencia la obligación de contar con una supervisión técnica, la que en definitiva debe tender a garantizar el bienestar de los niños y niñas sujetos de atención de su oferta programática. En tanto, la Ley N° 20.032 de subvención, establece en su artículo 36 que "la evaluación de los convenios se dirigirá a verificar:

- El cumplimiento de los objetivos.
- El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio
- La calidad de la atención.
- Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.

En cumplimiento de estos mandatos, durante 2019 se supervisó y evaluó el desempeño de los proyectos del Área de Adopción ejecutados por organismos colaboradores acreditados y se llevó a cabo la sistematización de los resultados de los distintos instrumentos de seguimiento y supervisión aplicados. En resumen, es posible señalar que la red de programas de adopción continúa manteniendo un desempeño satisfactorio. Los resultados de las evaluaciones anuales de desempeño de los proyectos en ejecución, que mandata la Ley N° 20.032, y supervisiones, son los siguientes.

Supervisión y evaluación anual de proyectos.

Región	Proyecto	Institución	Categoría Evaluación Anual 2019	Información Supervisión Anual 2019
I	PRI Iquique	Fundación Padre Luis Amigo	Muy bueno	Cumple
II	PRI Antofagasta	Fundación Mi Casa	Regular	Cumple
III	PRI Atacama	Fundación Mi Casa	Bueno	Cumple
IV	PRI La Serena	Fundación Mi Casa	Muy bueno	Cumple
V	PRI María Familia Valparaíso	María Acoge	Muy Bueno	Cumple
VI	PRI Rancagua	Fundación Mi Casa	Bueno	Cumple
VII	PRI - ADRA Chile Maule	ADRA Chile	Excelente	Cumple
VIII	PRI Sagrada Familia	Sociedad de Asistencia y capacitación	Excelente	Cumple
IX	PRI – Sagrada Familia Temuco	Sociedad de Asistencia y capacitación	Bueno	Cumple
X	PRI – Puerto Montt	Fundación Mi Casa	Bueno	Cumple
XII	PRI – Punta Arenas	Corporación OPCIÓN	Muy bueno	Cumple
XIII	PRI – Santiago	Corporación OPCIÓN	Excelente	Cumple
XIII	Familia de Acogida Esp. con fines de Adopción	Fundación Chilena de la Adopción	Muy Bueno	Cumple
XIII	RLP PER	Fundación San José para la Adopción	Muy Bueno	Cumple
XIV	PRI Valdivia	Fundación Mi Casa	Muy bueno	Cumple
XV	PRI – Arica	Fundación Mi Casa	Regular	Cumple

Fuente: Departamento de Adopción.

Supervisión Programa de Adopción ejecutado por Ocas.

REGIÓN	Institución	Información
		Supervisión 2019
XIII	FUNDACIÓN CHILENA DE LA ADOPCIÓN	Cumple
XIII	FUNDACIÓN SAN JOSE	Cumple
XIII	FUNDACIÓN MI CASA	Cumple

Fuente: Departamento de Adopción.

Supervisión Programa de Adopción ejecutado por SENAME.

REGIÓN	Unidades de Adopción	Institución	Información de Supervisión 2019
I	Unidad Adopción Iquique	SENAME	Cumple
II	Unidad Adopción Antofagasta	SENAME	Cumple
III	Unidad Adopción Copiapó	SENAME	Cumple
IV	Unidad Adopción Coquimbo	SENAME	Cumple
V	Unidad Adopción Valparaíso	SENAME	Cumple
VI	Unidad Adopción Rancagua	SENAME	Cumple
VII	Unidad Adopción Talca	SENAME	Cumple
VIII	Unidad Adopción Concepción	SENAME	No se realiza supervisión por fuerza mayor
IX	Unidad Adopción Temuco	SENAME	Cumple
X	Unidad Adopción Puerto Montt	SENAME	Cumple
XI	Unidad Adopción Punta Arenas	SENAME	Cumple
XII	Unidad Adopción Magallanes	SENAME	Cumple
XIII	Unidad Adopción Metropolitana	SENAME	Cumple
XIV	Unidad Adopción Valdivia	SENAME	Cumple
XV	Unidad Adopción Arica	SENAME	Cumple

Fuente: Departamento de Adopción.

Indicadores adopción

Durante 2019 se desplegaron indicadores vinculados a los ejes centrales del proceso adoptivo, esto es un despeje colegiado en el marco del trabajo colaborativo con el área de protección, además se ha puesto énfasis en la visibilización de los enlaces de niños y niñas mayores de 4 años. En el marco de la prioridad de intervención oportuna y de calidad con la familia, se controló durante el año recién pasado el acompañamiento y seguimiento a la familia adoptiva, priorizando la formación y creación de vínculos con la familia adoptiva.

Indicadores	Resultado Diciembre 2019	a Meta Planificada a Diciembre
Indicador certificado Nacimiento Niños y niñas con nueva filiación	60%	85%
Porcentaje de niños egresados con fines de Adopción mayores de 4 años	37%	25%
Porcentaje de mujeres en Conflicto en el embarazo que cuentan con al menos 3 sesiones de apoyo psicosocial	55%	51%
Tiempo promedio de días que demora un niño/a en ser enlazado desde la fecha de declaración de susceptibilidad de adopción.	120	123
Porcentaje de Solicitantes declarados idóneos, que concluye el proceso de formación preadoptiva.	90%	90%
Porcentaje de familias adoptivas que concluyen proceso de formación postadoptiva. (talleres post adoptivos)	65%	88%
Porcentaje de familias residentes en la región con seguimiento post adoptivo según estándar	91%	70%
Porcentaje de inicios de causa con reunión resolutive en el SIM	53%	23%

Fuente: Departamento de Adopción.

En relación con los resultados alcanzados, versus la meta planificada, se observa que los indicadores con mejor rendimiento corresponden a:

- Inicios de causa con reunión resolutive, que pese a tener una exigencia baja, da cuenta de un cambio en la cultura organizacional, de trabajo colaborativo entre las distintas áreas del Servicio, emitiendo una opinión única respecto del egreso de los niños y niñas el que se ha ejecutado en el marco de las reuniones de análisis de casos.
- Seguimiento post adoptivo, el que se constituye en una herramienta significativa para detectar y prevenir fracasos adoptivos.
- Acompañamiento pre adoptivo el que se mide por primera vez en 2018 y que no logra alcanzar la meta planteada. Sin embargo, para 2019 cumple la meta de 90%. Este es un indicador relevante para la

gestión de la adopción, en la medida que prepara a la familia y genera vínculos para el acompañamiento en la integración familiar adoptiva, por lo que se continuará monitoreando en 2020.

En relación al tiempo promedio entre la declaración de susceptibilidad y el enlace, es un indicador con una alta variabilidad, ya que depende de los tiempos de permanencia en cuidado alternativo de niños y niñas, por este motivo los valores pueden incrementarse por un solo caso. No obstante, lo anterior, este se encuentra mostrando una baja sostenida en el tiempo. Respecto de los resultados con menor rendimiento se encuentran el contar con el certificado de Nacimiento del total de niños y niñas enlazados/as, que no sólo no alcanza la meta planteada para 2019, sino que además se encuentra un 25% por debajo de esta.

1. Departamento de Justicia Juvenil

El año 2019 el trabajo realizado por el Departamento de Justicia Juvenil se focalizó en el asegurar la oferta socioeducativa, mediante la cual se interviene con los adolescentes o jóvenes derivados a centros y programas de justicia juvenil. En este sentido se focalizaron los esfuerzos en acceso y asistencia de los jóvenes en educación formal o en oferta alternativa de nivelación educacional y la participación en capacitación laboral. De igual forma, en lo que respecta a centros de administración directa el énfasis se planteó en la instalación de modelo de gestión; incluyendo la organización de la oferta programática y rutina.

Población atendida

A nivel nacional en el año 2019 se brindaron un total de 22.759 atenciones, de las cuales el 12% corresponden a mujeres y un 88% a hombres. En el período 2015-2019; no obstante, la representación por sexo se ha mantenido estable; a saber, 12% de mujeres y 88% de hombres, las atenciones totales sufrieron una disminución del 33% y, al analizar las atenciones por sexo, se observa una disminución del 26% en mujeres y un 34% en hombres. A continuación, se presenta una tabla resumen donde se detalla el número de atenciones por sexo en el período.

Distribución de atenciones según sexo 2015–2019

2015			2016			2017			2018			2019		
M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
3.718	30.074	33.792	3.764	28.632	32.396	3.502	25.969	29.471	3.212	23.497	26.709	2.748	19.975	22.759
11%	89%	100%	11,6%	88,4%	100%	12%	88%	100%	12%	88%	100%	12%	88%	100%

Fuente: Base de datos institucional Senainfo.

Al examinar las atenciones realizadas, según el tipo de programa queda de manifiesto que para el año 2019 los programas de libertad asistida especial (PLE), medida cautelar ambulatoria (MCA) y libertad asistida (PLA) concentran la mayoría de las atenciones realizadas, alcanzando un 24,8%, 18,8% y 14,8%, respectivamente. En un análisis comparativo para el período 2015-2019, respecto de las evoluciones de las atenciones según modalidades, a nivel de programas de intervención, se aprecia una disminución en el número de atenciones para cada uno de los programas, el detalle de los valores por año y programa se presentan en la siguiente tabla:

N° de atenciones y porcentaje de variación período 2015-2019

Sistema de Intervención	Situación procesal	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2015-2019	Variación (%) 2015-2019
Centro Internación Provisoria (CIP).	Imputados	4.153	4.010	3.512	3.089	2.591	-1.562	-40%
Centro Internación en Régimen Cerrado (CRC).	Condenados	1.370	1.469	1.361	1.174	1.015	-355	-14%
Centros Semicerrados (CSC)	Condenados	1.826	1.758	1.860	1.802	1.504	-322	-17%
Programa Libertad Asistida Especial (PLE).	Condenados	7.163	7.138	6.926	6.286	5.635	-1.528	-21%
Programa Libertad Asistida (PLA).	Condenados	4.766	4.938	4.523	4.195	3.366	-1.400	-30%
Servicio en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño (SBC)	Condenados	5.441	4.946	4.069	3.383	2.617	-2.824	-51%
Medida Cautelar Ambulatoria (MCA)	Imputados Medio Libre	6.287	5.671	4.973	4.812	4.283	-2.004	-32%
Salidas Alternativas (PSA)	Medida Alternativa	2.786	2.466	2.247	1.968	1.748	-1.038	-32%
Total		33.792	32.396	29.471	26.709	22.759	-11.033	-33%

Fuente: Base de datos institucional Senainfo.

Plazas y proyectos

A continuación, se presenta la tabla que resume la oferta de plazas y proyectos según las modalidades de atención. En ésta se puede observar que, del total de plazas del 2019, estas se distribuyen de acuerdo a objetivo de intervención y medida en privación de libertad un 13,8%, en intervención y medida en medio libre un 70,02% y en intervención complementaria un 16% (ASR, ASE y PIL que atiende a los mismos jóvenes que cuentan con una medida o sanción en forma simultánea). Si se consideran sólo los centros y programas de intervención, las plazas disponibles en programas de medio libre corresponden al 83,6% y las plazas disponibles en centros de administración directa corresponden al 16,4% del total de plazas del circuito Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA).

Proyectos y plazas según modalidad período 2016-2019.

Modalidad	2016		2017		2018		2019	
	Nº proyectos	Nº Plazas	Nº proyectos	Nº Plazas	Nº proyectos	Nº Plazas	Nº proyectos	Nº Plazas
PIL - Programa de Intermediación Laboral	14	295	18	415	18	415	18	415
ASR- PRE-Apoyo Psicosocial a la Reinserción Escolar*	17	888	14	741	10	536	-	-
ASE - Línea de Atención Socioeducativa**	-	-	-	-	36	2.160	34	2.010
ASR- Apoyo Psicosocial a la Reinserción Escolar***	18	1.117	15	1.020	15	982	1	40
CIP- Centro de Internación Provisoria	18	692	18	748	18	748	18	748
CRC-Centro Régimen Cerrado	18	1.000	18	836	18	836	18	836
CSC-Centro Semicerrado	16	531	16	531	16	531	16	531
MCA- Medida Cautelar Ambulatoria	49	1.550	47	1.523	42	2.000	42	2.013
PLA-Programa Libertad Asistida	52	1.487	51	1.485	46	1.931	45	1.923
PLE-Programa Libertad Especial	55	3.854	55	4.093	55	4.165	53	3.941
PSA-Programa Salidas Alternativas	45	2.512	31	1.585	31	1.555	28	1.200
SBC-Servicio en Beneficio de la Comunidad	27	1.808	29	2.067	26	1.842	26	1.707
Total	329	15.734	312	15.044	331	17.701	309	15.364

Fuente: Antecedentes presentados BGI-2018, actualización información 2019 catastro oferta programática 2019.

- * *Esta línea programática inicia su funcionamiento el 2016 y, el año 2018 se reconvierte a la línea ASE.*
- ** *Línea de atención socioeducativa ASE tiene una duración de un año.*
- *** *A contar de 2018 se reconvierten ASR a la Línea de Atención ASE conforme se concluya convenio vigente.*

Gestión interna

1. Avance en la implementación del nuevo modelo de gestión para centros de internación provisoria (CIP) y centros de régimen cerrado (CRC)

Durante el año 2019, se realizaron talleres presenciales en las regiones a fin de implementar el Modelo de gestión de centros, capacitando a 355 funcionarios/as, lo que representa el 20% del total de funcionarios, con participación de coordinadores y supervisores de las Unidades de Justicia Juvenil (direcciones regionales), profesionales de equipos directivos y representantes de los estamentos profesional, técnico y administrativo. El 100% de los centros privativos CIP-CRC elaboró un plan de funcionamiento, donde comprometió la realización de actividades destinadas a la implementación de prácticas mínimas en las áreas de Liderazgo, Gestión Técnica de la Intervención, Personas y Recursos, Gestión de Redes y Gestión de la Información. Desde el departamento técnico, se definieron instancias de seguimiento, a la ejecución de los planes de funcionamiento. Con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019, del total de actividades comprometidas se observa un 68% promedio de cumplimiento. En consecuencia, durante el 2019, en lo que se refiere a implementación de modelo de gestión, se ha avanzado en la instalación de un lenguaje común a nivel nacional que permite unificar criterios de trabajo, otorgando a los equipos directivos de los centros privativos una ruta crítica de funcionamiento, en post de la mejora continua de los procesos claves del Modelo de Gestión de Centro.

1. Especialización funcionarios/capacitaciones

En el marco del Plan Anual de Capacitación (PAC) del servicio, el departamento técnico y la Unidad de Desarrollo Organizacional del servicio coordinaron la implementación de dos cursos de especialización funcionaria, los que se presentan a continuación:

- *“Evaluación de riesgos criminógenos y recursos de adaptación social en adolescentes infractores”,* curso dirigidos a un total 75 funcionarios/as de los centros privativos de libertad y Unidades de Justicia Juvenil, que ejercen cargos tales como Supervisor Técnico, Jefe/a Técnico/a, Profesionales encargados de caso y de intervención Clínica, con una duración de 21 horas cronológicas. Al término del curso, los participantes pueden utilizar el instrumento “FER-R 3,0”, como herramienta para la gestión de la intervención con los adolescentes a su cargo, evaluando riesgos y recursos para decidir intensidad de la intervención, jerarquizar necesidades, priorizar acciones y focos y, definir un plan de acción individual, evaluable en periodos de 3 meses.
- *“Competencias en Gestión Directiva”,* curso dirigido a un total de 40 funcionarios/as, que ejercen liderazgos intermedios en los centros privativos tales como jefatura técnica y coordinadores de turno, con una duración de 24 horas cronológicas. El objetivo del curso fue desarrollar competencias de gestión directiva, de manera de potenciar los liderazgos orientados a mejorar los resultados de los indicadores de procesos claves de los centros CIP CRC, sobre la base de una lógica de visión sistémica, instalación de procesos, rendición de cuenta y mejora continua. Además, en complemento, con el financiamiento de la Unidad de Salud del servicio, se implementó un tercer curso denominado *“Predictores de situaciones de crisis y estrategias preventivas”,* dirigido a 60 coordinadores/as de turno que se desempeñan en los centros privativos de libertad, con una duración de 21 hrs. cronológicas. El objetivo del curso fue fortalecer las competencias teóricas y prácticas para un adecuado manejo de la prevención e intervención de las situaciones críticas al interior de los centros privativos, desde un enfoque de derechos y género. En las tres instancias de capacitación, los funcionarios/as se destacaron por su alta participación, disposición y compromiso a fin de replicar lo aprendizajes en sus centros de referencia.

1. Apertura nuevo Centro CIP CRC Talca

Durante el primer trimestre de 2019, se concretó la apertura del nuevo CIP CRC Talca. Luego de un proceso de preparación previa de 6 meses, donde un equipo de trabajo conformado por profesionales del CIP CRC Talca, de la dirección regional del Maule y del departamento de Justicia Juvenil, elaboraron y ejecutaron Plan de Poblamiento, contemplando aspectos técnicos, administrativos y de funcionamiento. El operativo de traslado a las nuevas dependencias realizado el 28 de marzo de 2019, resultó exitoso y contó con la participación de representantes de la Seremía de Justicia, de Gendarmería de Chile, de la Policía de Investigaciones, de Carabineros de Chile y la presencia de funcionarios y autoridades de SENAME.

1. Unidad Productiva – Centro Metropolitano Norte (CMN)

Para el período convenido, se destaca la ejecución del Centro Formativo y Laboral a cargo de la Fundación Reinventarse, proyecto implementado en el Centro Metropolitano Norte (CMN), unidad destinada a adolescentes que cumplen pena privativa de libertad en sistema cerrado. Con la inauguración de este dispositivo, en julio de 2019, se ha podido concretar un modelo de formación y entrenamiento de tres fases, una primera de capacitación en oficio, una segunda de entrenamiento y, una fase final que implica el ingreso efectivo al mundo laboral, aun cuando el joven se encuentre privado de libertad.

En la actualidad, a seis meses de la implementación del proyecto, dos jóvenes se encuentran trabajando en el centro como trabajadores con contrato vigente en la Empresa Komatsu Cummins y, un tercer joven se encuentra pronto a ingresar a la empresa cuando finalice y apruebe su etapa de entrenamiento. En paralelo, 12 jóvenes se encuentran participando de la ejecución de cursos de capacitación de Operación de grúa horquilla y de Soldadura. El convenio que permite la implementación de este proyecto ha sido renovado para el 2020 y, se evaluará su continuidad y ajustes a partir del año 2021.

1. Reglamento Centros Semicerrados (CSC)

Según lo dispone el artículo 160 del Reglamento de la Ley N°20.084, los centros deben contar con sus propios reglamentos internos, para lo cual, durante el año 2019, los equipos locales de los centros Semicerrados trabajaron sobre este requerimiento, a partir de documento publicado mediante resolución desde el nivel central. Durante el mes de diciembre se obtuvo el total de reglamentos diseñados por los centros, siendo el total de estos 16 a nivel nacional. Para el presente año, y según lo dispone el cuerpo legal antes referido, los reglamentos internos deben ser aprobados mediante resolución dictada por la Dirección Nacional, procedimiento actualmente en tramitación.

1. Talleres Socioeducativos Centros de Internación Provisoria (CIP), de Régimen Cerrado (CRC) y Semicerrado (CSC)

Con el objetivo de contribuir al proceso de desistimiento del delito y favorecer la reinserción social de los jóvenes, un eje de trabajo relevante –y parte de la oferta formativa que se brinda a los adolescentes y jóvenes al interior de los centros privativos de libertad, se realizan Talleres Socioeducativos (TSE). Estos responden a una ejecución planificada, sistemática y estandarizada. Durante el año 2019, se ejecutaron en los Centros de Internación Provisoria (CIP), de Régimen Cerrado (CRC) y Semicerrado (CSC) un total de 660 TSE. La distribución de éstos por tipo fue la siguiente:

Distribución de TSE 2019, según tipo.

Tipo de taller	N° TSE 2019	Porcentaje
Artística y gastronómica	261	40%
Creación literaria	14	2%
Cultura cívica	25	4%
Cultura ecológica	33	5%
Cultura científica y tecnológica	97	15%
Cultura DDHH y comunicación interpersonales	28	4%
Cultura deportiva y actividad física	105	16%
Especializado*	97	15%
Totales	660	100%

Fuente: elaboración propia, en base registro Senainfo.

* Taller Especializado corresponde al ámbito de género y responsabilización.

Conforme a lo señalado en cuadro precedente, se observa que un 40% de los TSE corresponde al área "artística y gastronómica"; en segundo lugar, se aprecian TSE del ámbito "deporte y actividad física" con un 16% y; en tercer lugar, ambos con un 15% se observan TSE del ámbito de la "cultura científica y tecnológica" y especializados.

A continuación, se muestra una comparación entre el presupuesto del centro asignado a talleres socioeducativos y el finalmente ejecutado.

Ejecución presupuestaria de TSE 2019, según centro privativo

Región	Centro Privativo	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
Arica	y CIP CRC CSC Arica	9.434.187	9.377.523	99,4%
Parinacota				
Tarapacá	CIP CRC CSC Iquique	25.229.671	21.281.802	84,4%
Antofagasta	CIP CRC CSC Antofagasta	30.384.291	28.648.800	94,3%
Atacama	CIP CRC Copiapó	8.431.436	8.430.091	100%
	CSC Copiapó	3.770.138	3.768.115	99,9%
Coquimbo	CIP CRC La Serena	15.460.121	14.046.806	90,9%
	CSC La Serena	3.099.412	3.099.411	100%
Valparaíso	CIP CRC Limache	47.449.913	45.571.401	96%
	CSC Valparaíso	4.649.118	4.777.950	100%
Lib. O'Higgins	Bdo. CIP CRC Graneros	20.360.121	21.397.742	100%
	CSC Rancagua	3.596.661	3.596.661	100%
Maule	CIP CRC Talca	26.311.990	26.316.788	100%
	CSC Talca	2.705.502	2.705.502	100%
BioBío	CIP CRC Coronel	28.955.606	28.958.972	100%
	CSC Concepción	2.767.388	2.762.691	99,8%

Región	Centro Privativo	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
La Araucanía	CIP CRC Chol Chol	20.212.578	22.200.275	100%
	CSC Temuco	2.885.069	2.884.882	100%
Los Ríos	CIP CRC Valdivia	7.984.481	7.523.655	94,2%
Los Lagos	CIP CRC Puerto Montt	12.604.325	12.064.700	95,7%
	CSC Puerto Montt	1.929.273	1.925.323	99,8%
Aysén	CIP CRC CSC Coyhaique	4.584.776	4.820.622	100%
Magallanes	CIP CRC CSC Punta Arenas	3.158.547	3.119.892	98,8%
Metropolitana	CIP CRC San Bernardo	41.441.661	41.441.661	100%
	CIP CRC Santiago	23.306.488	23.222.449	99,6%
	CIP CRC San Joaquín	46.662.491	44.801.895	96%
	CRC Metropolitano Norte	40.364.256	40.360.538	100%
	CSC La Cisterna	22.099.221	22.014.221	99,6%
	CSC Calera de Tango	9.563.460	12.644.015	100%
	CSC Femenino Santiago	4.187.820	3.941.200	94,1%
	Total		\$ 473.590.001	\$ 467.705.583

Fuente: elaboración propia, en base a reportes de cierre de TSE.

Respecto de la ejecución presupuestaria, de los reportes de cierre, se aprecia que, en términos nacionales, del total planificado en el año, la ejecución reportada alcanza el 98,76%. De acuerdo a la ejecución presupuestaria, del total de los 29 centros privativos a nivel nacional, se puede apreciar que un 48% de éstos ejecutan el 100% del presupuesto asignado; un 48% de ellos presentaron una ejecución entre el 90% y 99% y; por último, el centro CIP-CRC-CSC Iquique ejecuta un 84,4% de lo asignado, lo que representa el 4%. Finalmente, es importante señalar que tres centros recibieron monto adicional -a presupuesto inicial; a saber, CIP-CRC Graneros, CIP-CRC Chol Chol y CSC Limache.

1. *Pilotaje de Guía Metodológica para la organización de la Oferta Programática e implementación de la Rutina Diaria en Centros CIP-CRC*

Con el objetivo de favorecer la mejora continua en los centros privativos de libertad, el Departamento de Justicia Juvenil, diseñó una guía metodológica relativa a "gestión de la oferta programática y control de rutina y manejo de casa", a fin de reforzar el funcionamiento organizado de dichos procesos y mejorar los niveles de participación, adhesión y significación de éstos para los adolescentes y jóvenes. Se espera que, mediante rutinas estratégicamente diseñadas, se ponga en operación el sello socioeducativo que la intervención de estos centros debe asegurar y que los jóvenes han demandado. Para esto, la guía ordena procesos y organiza la gestión de los equipos técnicos, educativos y formativos, de manera coherente, integrada y ordenada, a fin de promover procesos de reinserción social efectivos.

La guía se organiza en una primera parte, donde se desarrollan los elementos comprensivos y de contexto, que explican el sentido y las opciones metodológicas escogidas para la propuesta; en la segunda parte, se plantean los componentes y estrategias con las cuales se orienta el trabajo, incluyendo la responsabilidad de cada miembro del equipo técnico; y, finalmente, presenta sistema de indicadores generados para evaluar el funcionamiento y/o aplicación de la guía. Esto último, entendiendo que la evaluación permite ponderar la

efectividad de la propuesta o modelo de trabajo, permitiendo retroalimentar las estrategias, revisar los resultados y los factores intervinientes, que pueden facilitar u obstaculizar el desarrollo de la propuesta.

De esta forma, se espera que durante el período 2019-2020 se avance en instalar un modelo de trabajo técnico-operativo que fortalezca en los profesionales de los equipos interventores (por ejemplo: interventor clínico, encargado de caso, educador de trato directo, monitor de taller, coordinador formativo y de turno, terapeuta ocupacional, entre otros) una lógica de integralidad y efectividad, que signifiquen mejoras en la calidad de la atención. Esto último, entendiendo que la ejecución diaria de las actividades por parte de los/las adolescentes, mediante el desarrollo de la rutina, debiera potenciar y facilitar el descubrimiento de intereses personales, capacidades y potencialidades de cada joven, permitir la instalación, ejercicio y práctica de hábitos; y, de esta forma, potenciar la motivación y conductas pro sociales promoviendo el desarrollo de competencias que permitan visualizar proyectos de vida alternativos para los jóvenes.

En específico los objetivos definidos son los siguientes:

- Favorecer la implementación del proceso clave de oferta programática del centro, estructurada y articulada, considerando características e intereses de la población juvenil, los recursos internos disponibles (humanos y financieros) y los fines de cada sistema (medida o sanción).
- Facilitar la organización y ejecución del proceso clave de rutina estructurada y manejo de casa, que promueva y/o asegure la participación y adherencia de los jóvenes en la oferta programática del centro, considerando en dicha organización factores tales: recursos humanos disponibles, organización y distribución habitacional, organización y distribución de infraestructura, época estacional, los fines de cada sistema (medida o sanción), entre otras variables.
- Favorecer el desarrollo de herramientas por parte de los equipos educativo-formativos que les permita promover la participación y adherencia de los jóvenes en la oferta programática disponible en cada centro CIP-CRC, mediante estrategias motivacionales, que favorezcan el desarrollo de hábitos de ocupación diaria y competencias pro sociales por parte de los jóvenes.
- Ejecutar un seguimiento y evaluación de proceso de planificación y ejecución de la oferta programática de los centros CIP-CRC y la consiguiente organización horaria del equipo educativo-formativo que gestiona y permita la participación de los jóvenes en dicha oferta.

La aplicación y evaluación en forma piloto de la guía incluye, en una primera etapa a los equipos técnicos de los siguientes centros:

Alcance piloto centros privativos 2019-2020, según zona - región

Zona - región	Nombre Centro
NORTE – ANTOFAGASTA	CIP CRC ANTOFAGASTA
CENTRO – VALPARAISO	CIP CRC LIMACHE
CENTRO – LIBERTADOR BDO. O’HIGGINS	CIP CRC GRANEROS
SUR – BIOBÍO	CIP CRC CORONEL
SUR – LOS RÍOS	CIP CRC VALDIVIA

Fuente: Guía Metodológica para la organización de la Oferta Programática e implementación de Rutina, DJJ 2019.

La selección de los centros se realizó conforme los siguientes criterios: envergadura, sistemas de turno, ubicación territorial, entre otras características, a fin de fortalecer la capacidad de gestión y articulación interna de los equipos técnicos que permita mejorar los procesos claves de oferta y rutina del centro. Se espera que la aplicación permita levantar evidencia, evaluar las prácticas y las metodologías más adecuadas para los distintos tipos de centros. En esta línea, como segunda etapa del trabajo del piloto, y orientados por

los requerimientos de mejoramiento de gestión se pretende la formulación de propuestas de flujos de trabajo en el ámbito socioeducativo, estableciendo:

- Las tareas de cada funcionario (esto es, aspectos más operativos de las funciones- como traslado de jóvenes, registro de sesiones en aplicación institucional, registro y custodia de planillas de asistencia, etc.),
- La forma en que se realizan; es decir, cuál es el orden correlativo o de sucesión de las tareas y cómo éstas se sincronizan.

1. Plan Nacional para evitar ingreso de drogas

Con fecha 4 de abril del año 2019 se dio inicio a la “Mesa de abordaje ante el ingreso de droga al interior de los CIP-CRC-CSC”. Instancia que surge de la necesidad de enfrentar esta problemática levantada en forma conjunta con Gendarmería de Chile. En esta actividad se solicitó la colaboración de otras instituciones involucradas; a saber, Ministerio Público, Defensoría, Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile; liderados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; esto con la finalidad de poder impedir el ingreso de droga al interior de los centros privativos de libertad e internación provisoria. En este sentido, se consideró relevante tener presente que el ingreso de droga al interior de los centros, junto con constituir eventualmente un delito, afecta directamente los procesos de intervención y de rehabilitación de los jóvenes y adolescentes que se encuentren cumpliendo sanciones, dando origen a situaciones de riesgos a vida e integridad de los adolescentes y de todos quienes se encuentran al interior de dichos recintos.

En cuanto a los avances de esta instancia de coordinación, se acordaron las siguientes medidas a implementar durante el año 2020:

- Celebración de Convenio de Colaboración Interinstitucional entre Ministerio Público; MINJU; SENAME y Gendarmería de Chile.
- Revisión del cumplimiento de los procedimientos internos en materia de Seguridad.
- Creación de un Sistema de Enrolamiento para las visitas efectuadas a los adolescentes en los CIP-CRC.
- Actualización de normativa en materia de seguridad.
- Apoyo externo de personal y canes antinarcóticos en periodos determinados.
- Capacitación y apoyo en procesos de inducción a funcionarios de Centros de administración directa, visitas y adolescentes de los CIP-CRC.
- Fortalecimiento del sistema de tecnovigilancia.

1. Implementación Circulares N° 5 y N° 6

Durante el año 2019 se finalizó el trabajo de modificación de las circulares 2.308 y 2.309, de 21 de octubre de 2013, por parte de la Dirección Nacional de SENAME, las cuales instruían procedimientos que se debían utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas y adolescentes, ya sea que se encuentren bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradoras acreditadas de SENAME, o bajo el cuidado de funcionarios de centros de administración directa del SENAME. Esta modificación implicó un proceso de revisión y actualización, teniendo presente la entrada en vigencia de la Ley N° 21.013 (06 de junio de 2017), que “tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial”, y de la Ley N° 1.140, que modifica 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 y el Decreto Ley N° 2465, del año 1979, del Ministerio de Justicia, fueron sustituidas, con fecha 06 de agosto del año 2019, por el Oficio Circular N° 05 y el N° 06, respectivamente.

Las nuevas circulares establecen: reconocimiento del rol público de atención y cuidado de la niñez de los Organismos Colaboradores; rol del servicio frente a la población atendida; establecimiento de cómo se debe materializar la denuncia ante el Ministerio Público; eliminación de la Ficha única de seguimiento de caso y creación de Módulo de reportabilidad en base SENAINFO; difusión y concientización de la nueva normativa, para lo cual es deber de la Direcciones Regionales y Directores de Programas o Proyectos, y los Directores de Centro, velar por la difusión de estas a todas las personas que mantienen contacto habitual con los niños, niñas y adolescentes. En este contexto es que, desde la Dirección Nacional del Servicio, funcionarios de los Departamentos de Justicia Juvenil, en compañía de funcionarios de los Departamentos de Protección y Restitución de Derechos y del Departamento Planificación y Control de Gestión realizaron inducciones presenciales a funcionarios de las Unidades de Justicia Juvenil, Centros de Administración Directa y funcionarios de los Programas de los Organismos Colaboradores acreditados, en diversas regiones del país.

Trabajo contingencia nacional (octubre-diciembre 2019)

Durante el período de contingencia nacional, iniciado con escenario de “estallido social” el 18 de octubre de 2019, el área de justicia juvenil, a través de generación de Reporte Único de Seguimiento de Caso (RUSC) en Senainfo como parte de procedimiento que da cuenta de situación de vulneración de derechos de adolescentes o jóvenes atendidos en centros y proyectos de RPA, emite minuta semanal de casos cuya vulneración corresponde a agentes del estado. De esta forma, el servicio oficia a Defensoría de la Niñez, Instituto Nacional de Derechos Humanos y Unicef de casos en los cuales se toma conocimiento de vulneración de derechos.

Trabajo Intersectorial en materia de Justicia Juvenil

1. Educación

Durante el 2019, con la unidad de Coordinación de Educación para Jóvenes y Adultos (EPJA) del MINEDUC, se realizaron dos jornadas de trabajo con la participación de directores de las escuelas insertas en los centros CIP-CRC, coordinadores formativos de los centros, directores de los CIP-CRC y profesionales del MINEDUC, con el propósito de continuar en la consolidación de la red de escuelas en contexto de encierro de SENAME, que permite la socialización de experiencias educativas innovadoras, reflexiones sobre las prácticas pedagógicas, entre otras. Respecto a los Programas de Apoyo Socioeducativo (ASE), se inició el proceso técnico de diseño de nuevas orientaciones técnicas con foco en procesos interventivos y mejora en la medición de resultados de los proyectos ejecutores, en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Por otro lado, se continúa con las licitaciones vía mercado público, los servicios educativos de sostenedores en área educacional para los centros CIP-CRC La Serena, Limache, San Bernardo y Coronel. Así

como también se gestiona, al igual que años anteriores, con el DEMRE la administración de la PSU al interior de los CIP-CRC, para una accesible rendición por parte de los jóvenes.

1. Formación Laboral - Cursos de Capacitación Laboral (CCL)

El objetivo de estos cursos es ofrecer a los jóvenes que califican para esta oferta, una alternativa de preparación para el mundo del trabajo, adquiriendo conocimientos y experiencia en un oficio que cuente con presencia en el mercado laboral. Las condiciones para ingresar a esta oferta apuntaron a requisitos formales tales como la edad mínima de 16 años; así como también a condiciones de carácter técnico: identificación de intereses y habilidades para el mundo laboral. A continuación, se presenta la ejecución, de acuerdo al tipo de financiamiento:

CCL financiados por SENAME - subtítulo 22

El Servicio Nacional de Menores vía Subtítulo 22 financia cursos de capacitación laboral que se imparten para jóvenes privados de libertad por 24 horas; a saber, Centros de Régimen Cerrado (CRC) y Centros de Internación Provisoria (CIP) San Joaquín. Durante el 2019, a nivel nacional, se ofrecieron treinta y nueve cursos de capacitación laboral, con un número total de 288 vacantes. Del total de cursos planificados, al 31 de diciembre del 2019, se encontraban terminados el 100%. Se ejecutó un 96,8% del monto asignado (\$339.879.671).

Distribución de vacantes y aprobación de Cursos Capacitación laboral centros CIP-CRC 2019

Vacantes ofrecidas	Vacantes ocupadas	Participantes aprobados	Porcentaje aprobados
288	288	235	81,5%

Fuente: elaboración propia, en base seguimiento 2019 de cursos de capacitación laboral.

A cuadro a continuación, se detalla la ejecución presupuestaria por cada centro para el gasto de asignado en cursos de capacitación laboral del año 2019.

Ejecución presupuestaria en Cursos de Capacitación Laboral 2019, según centro privativo

Región	Centro Privativo	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
Arica Parinacota	y CIP CRC Arica	20.160.000	20.040.324	99,40%
Tarapacá	CIP CRC Iquique	23.998.000	22.758.677	94,83%
Antofagasta	CIP CRC Antofagasta	9.500.000	9.500.000	100%
Atacama	CIP CRC Copiapó	11.350.000	11.349.670	99,99%
Coquimbo	CIP CRC La Serena	27.580.000	25.203.415	91,38%
Valparaíso	CIP CRC Limache	25.011.000	23.843.146	95,33%
Lib. O'Higgins	Bdo. CIP CRC Graneros	23.834.500	23.834.502	100%
Maule	CIP CRC Talca	23.850.000	23.849.997	99,99%

Región	Centro Privativo	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
BioBío	CIP CRC Coronel	17.879.419	17.879.419	100%
La Araucanía	CIP CRC Chol Chol	10.560.000	10.155.787	96,17%
Los Ríos	CIP CRC Valdivia	41.049.171	39.669.172	96,63%
Los Lagos	CIP CRC Puerto Montt	30.375.000	28.835.875	94,93%
Aysén	CIP CRC Coyhaique	15.999.999	15.999.999	100%
Magallanes	CIP CRC Punta Arenas	8.700.000	6.599.999	75,86%
Metropolitana	CIP CRC San Bernardo	16.050.900	15.700.500	97,81%
	CIP CRC Santiago	18.300.000	18.299.997	99,99%
	CIP CRC San Joaquín	15.598.800	15.598.782	99,99%
Total		\$ 339.879.671	\$ 329.119.261	96,82%

Fuente: elaboración propia en base a informe Depto. de Administración y Finanzas.

CCL financiados por Transferencia del Sector Público (TSP)

Por intermedio de las coordinaciones sostenidas con Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a través de convenio anual, el SENAME también accede a esta forma de financiamiento para la ejecución de cursos de capacitación. Por transferencia del sector público (TSP) se financian cursos de capacitación laboral para jóvenes que se encuentran cumpliendo sanción de libertad asistida (PLA), o de libertad asistida especial (PLE), o en centro semicerrado (CSC). Excepcionalmente, dependiendo de la situación particular de intervención del joven, también se incorporan a cursos de capacitación jóvenes de otros programas del medio libre; por ejemplo: salidas alternativas (PSA), medidas cautelares (MCA) o servicio en beneficio a la comunidad (SBC). Respecto a vacantes y jóvenes aprobados en los cursos de capacitación en medio libre y CSC, se puede mencionar:

Distribución de vacantes y aprobación de Cursos Capacitación laboral TSP 2019

Vacantes ofrecidas	Vacantes ocupadas	Participantes aprobados	Porcentaje aprobados
220	220	187	85%

Fuente: elaboración propia, en base seguimiento 2019 de cursos de capacitación laboral.

El Convenio SENAME-SENCE a través de Transferencias del Sector Público (TSP), inyecta al Servicio un presupuesto base aprobado el año 2019 de \$383.275.000. SENAME es responsable de todo el proceso: levantamiento de los cursos y planificación a nivel nacional, compra y adjudicación, ejecución, sistema de monitoreo en plataforma SIC y pago a los organismos técnicos certificados (OTEC) por SENCE. Durante el 2019, se ejecutaron veinticuatro cursos de capacitación laboral financiados por esta vía a nivel nacional, beneficiando a doscientos veinte jóvenes. De ellos, el nivel de aprobación fue de un 85,1%, cifra que aumenta en relación al año anterior (79,1%), lo cual ha mostrado una continua tendencia al alza desde el 2015 (68%), 2016 (73%) y 2017 (80,9%). A continuación, se detalla la ejecución presupuestaria realizada por cada dirección regional del servicio para el gasto de capacitación laboral.

Ejecución presupuestaria en Cursos de Capacitación Laboral 2019, según región

Región	Presupuesto Asignado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
Arica y Parinacota	18.450.000	15.987.740	86,65%
Tarapacá	27.100.000	25.581.500	94,39%
Antofagasta	13.500.000	11.709.000	86,73%
Atacama	7.010.000	4.084.500	58,26%
Coquimbo	9.464.000	8.929.275	94,34%
Valparaíso	42.300.000	38.123.752	90,12%
Lib. Bdo. O'Higgins	14.111.000	13.122.300	92,99%
Maule	66.082.000	58.884.599	89,10%
La Araucanía	36.960.000	35.901.402	97,13%
Los Ríos	56.944.000	55.840.160	98,06%
Los Lagos	35.154.000	32.079.006	91,25%
Aysén	16.100.000	16.100.000	100%
Metropolitana	40.100.000	39.505.872	98,51%
Total	383.275.000	355.849.132	92,84%

Fuente: elaboración propia en base a informe Depto. de Administración y Finanzas.

CCL financiados por Programas SENCE

Los adolescentes y jóvenes atendidos en centros y proyectos LRPA también acceden a cursos de capacitación laboral por medio de programas del SENCE, en este caso específico, a través de Becas Laborales. Durante el 2019, por medio de Becas Laborales, se asignaron tres cursos al servicio como entidad requirente, los cuales serán adjudicados durante los meses de enero y febrero del 2020. Estos cursos serán ejecutados en su totalidad durante los primeros trimestres de este año, comentar además que todos estos cursos ejecutan un módulo específico para los jóvenes beneficiarios para su preparación en competencias transversales como habilidades blandas, tolerancia a la frustración, trabajo en equipo, entre otros. Estos cursos son administrados por Organismos Técnicos Intermediador de Capacitación (OTIC) SOFOFA. Finalmente, en el ámbito de cursos de capacitación laboral, el Departamento de Justicia Juvenil emite lineamientos específicos que se estima han permitido avanzar cada año en requerimientos a los Organismos Técnicos, de modo que ir aplicando mejoras en calidad a los cursos a impartir. Asimismo, desde las Unidades Regionales de Justicia Juvenil se generan mesas técnicas en las cuales se coordinó el trabajo conjunto con los operadores y programas de intervención, respecto de mejora en criterios de selección de los beneficiarios, acciones de acompañamiento al proceso de capacitación para la promoción de adherencia y motivación de continuidad, supervisión y cumplimiento de lo convenido con los Organismos Técnicos, entre otros; lo que se observa reflejado en cantidad de jóvenes que finalizan y aprueban los cursos de capacitación laboral.

1. Proyecto +R

Esta es una iniciativa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que tiene como objetivo implementar una política pública integral de inserción social que reduzca la reincidencia delictiva y que aborde los procesos de integración social de quienes han infringido la ley penal, sobre la base de la colaboración público-privada. Para este año, se incluye a SENAME para que la población de jóvenes pertenecientes a los Programas de Intermediación Laboral a nivel nacional, a través de las alianzas público-privadas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, accedan a cupos de colocación laboral. Al término del año 2019, 6 jóvenes iniciaron proceso de inserción laboral en las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Maule.

1. Ministerio de Salud

Sistema de Atención en Salud Integral, con énfasis en Salud Mental, para niños(as) y adolescentes (NNA) con vulneración de derechos y/o sujetos a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente

Este sistema se inicia el 2017 en los territorios de los Servicios de Salud de Coquimbo, Valparaíso, San Antonio, Viña del Mar, Quillota, Los Ríos, Magallanes y Metropolitano Sur Oriente. El año 2018, se implementó el sistema en seis nuevos territorios: Arica, Antofagasta, Maule, Reloncaví, Valdivia y Metropolitano Occidente.

Al 2019, los cargos de gestores intersectoriales para la salud desde SENAME fueron contratados. Asimismo, todos los territorios que iniciaron su implementación el 2018, realizaron Jornadas de Réplica (proceso de difusión), donde se presentó a los equipos territoriales el Sistema Intersectorial y, a quienes la Mesa Nacional del sistema brindó acompañamiento y asesoría. El año 2019, se aprobó presupuesto para ampliar el sistema a los siguientes territorios de los Servicios de Salud: Tarapacá, Bío Bío, Metropolitano Central y Aysén. Al respecto, se realizó videoconferencia con directores regionales del servicio de dichos territorios, así como con las contrapartes regionales de Salud y SENDA, para transferir orientaciones frente a la puesta en marcha del sistema. De esta forma, durante el 2019 se encuentran en implementación acciones para el funcionamiento del sistema en los territorios ampliados. La mesa de trabajo compuesta por MINSAL-SENDA-MINJU-SENAME, sesiona cada 15 días, para trabajar en temáticas por comisiones. Durante el primer semestre del año 2019, la mesa revisó y retroalimentó las planificaciones de los gestores intersectoriales, brindando asesoría a través de videoconferencia y visitas a los territorios a las regiones que iniciaron el sistema el 2017 y 2018. Adicionalmente, de manera semanal, esta mesa de trabajo incluye entre sus tareas la actualización de los lineamientos del Sistema Intersectorial.

Reglamento del Examen para la Detección del VIH

Desde fines del año 2016 se comenzó un proceso de reuniones tendientes a la generación de un reglamento para la detección del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), en personas sujetos de atención en los distintos Centros del Servicio Nacional de Menores, en materia de responsabilidad penal adolescente. Dichas reuniones fueron dando forma al proyecto de reglamento, el cual era necesario habida consideración al alcance emanado de la Contraloría General de la República, al dar curso al Decreto Supremo N° 927, de 2015, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Reglamento del Examen para la Detección del Virus de la Inmunodeficiencia Humana en personas privadas de libertad internadas en Centros Cerrados o de Internación Provisoria administrados por el Servicio Nacional de Menores, en conformidad a la ley N°20.084. Durante el 2019, se realizaron reuniones entre MINJU-SENAME-MINSAL, en las que se han discutido y avanzado en la actualización de dicho Reglamento. Luego de una revisión del proyecto de Reglamento por parte de SENAME y MINJU, desde MINSAL en diciembre de 2019 envían el documento con nuevos comentarios y sugerencias.

1. Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)

El convenio de colaboración técnica entre el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Menores y Gendarmería de Chile, para la implementación del Programa de Tratamiento Integral de Adolescentes y Jóvenes ingresados al Sistema Penal por Ley N°20.084 con consumo problemático de Alcohol-Drogas y Otros Trastornos de Salud Mental, presenta resolución exenta N° 2286 de fecha 11 de noviembre de 2016, tiene como objetivo principal generar un trabajo interinstitucional coordinado y eficiente, que promueva y fortalezca el acceso de adolescentes y jóvenes ingresados al sistema Penal por la Ley 20.084 a un tratamiento de rehabilitación integral de calidad. Para efectos de llevar a cabo la coordinación intersectorial, se constituye la Mesa Nacional de Gestión del Convenio 2, la cual tiene como obligación y función general, diseñar en conjunto los procedimientos operativos como administrativos, de supervisión, de asesoría técnica, seguimiento y evaluación de la ejecución de este programa. La coordinación técnica (Mesa Nacional), se reúne con una frecuencia semanal y está constituida por miembros: de área de Tratamiento y Prevención de la Dirección Nacional de SENDA; de la subsecretaría de Redes Asistenciales, DIVAP (División de atención Primaria) y DIGERA (División de gestión de la red asistencial); de la subsecretaría de salud pública, DIPRECE (División de prevención y control de enfermedades) de MINSAL; del Departamento de Justicia Juvenil, del Departamento de Protección de Derechos y de la Unidad de Salud Nacional de SENAME y; de Departamento de Reinserción Social en Sistema Cerrado de GENCHI.

Desde el año 2018, se trabajó en el desarrollo del "Lineamientos para la Detección, Intervención y Derivación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes por Consumo de Alcohol y/o drogas", firmado por Directora Nacional, con resolución exenta N°0121 de fecha 18 de enero de 2019. De esta forma, se informa vía memorándum

N°199, a las direcciones regionales y centros CIP-CRC sobre la implementación del señalado lineamiento, entregando la instrucción adicional de aplicar el instrumento de tamizaje al 100% de la población vigente en dichos centros al término del primer trimestre (para incluir a jóvenes ingresados el presente año como años anteriores), y en lo sucesivo, se continúa con la aplicación del instrumento en nuevos ingresos. En el informe anual de la aplicación de instrumento para la detección de riesgo por consumo de alcohol, y otras drogas, CRAFFT- ASSIST ha arrojado como resultado al 31 de diciembre del 2019, que el 76% de los jóvenes de CIP-CRC presentan un alto riesgo de consumo.

Además, durante el 2019, la mesa nacional trabajó adicionalmente a las temáticas regulares, las siguientes líneas de acción:

- Flujo comunicacional, el cual consta de instructivos acerca de procedimientos en temáticas como fallecimiento de jóvenes, información entre mesas regionales y nacional del convenio. Esto ha implicado la generación de una plataforma informática que permita la interacción entre los representantes de las distintas instituciones, desarrollada por el Subdepartamento de informática de este servicio.
- Lineamientos respecto a administración de medicamentos a jóvenes atendidos en centros CIP-CRC.
- Favorecer adherencia de jóvenes a tratamiento especializado, lo que incluye el diseño de lineamientos de coordinación entre equipos SENAME y SENDA.
- Dentro del marco del convenio y como estrategia para responder a la necesidad específica de contar con Programa Ambulatorio Intensivo para los jóvenes y adolescentes de centro privativo Copiapó; esto pues, no se dispone de oferente en la región, se trabaja en un convenio de traspaso de recursos entre SENDA y SENAME.

1. Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio

El convenio de Colaboración entre SENAME y el Servicio Nacional de Patrimonio Cultural, consistente en la instalación e implementación de "Laboratorios de Computación" para la capacitación en el uso de tecnologías de información a jóvenes de los CIP-CRC, como también para los funcionarios de éstos. Se iniciaron los proyectos en los centros de Iquique, La Serena, Graneros y San Bernardo. Por otra parte, recibieron oferta del FONDART durante el segundo semestre del 2019 los centros CIP-CRC de La Serena, Santiago, Graneros y Valdivia. Los proyectos consistieron en la presentación de artes escénicas (cinco actividades/intervenciones por cada centro), en temáticas de circo, teatro y danza (1 actividad por mes). Las actividades fueron acompañadas de mediación cultural, ya sea por los propios artistas o por terceros expertos.

Ejecución supervisión técnica 2019

SENAME impulsa un proceso de reforma orientado a fortalecer la capacidad de gestión y modernización del Servicio, a través de la elaboración de Orientaciones Técnicas, del desarrollo de metodologías de evaluación y de asesoría a su Oferta Programática, que permita contar con un Sistema de Supervisión más eficiente en el control de la calidad de la atención que reciben los usuarios de dicha oferta, favoreciendo responder al mandato legal de la especialización en el ámbito de justicia juvenil. El arduo trabajo realizado en el año 2018, permitió iniciar el año 2019 la implementación de un nuevo sistema de supervisión, poniendo a disposición de quienes realizan las supervisiones, una nueva tecnología orientada a mejorar la oportunidad de respuesta a los Organismos Colaboradores y Centros de Administración Directa, perfeccionar y mantener información en línea, facilitando el proceso de monitoreo y seguimiento respecto a la calidad de las prestaciones que se entregan a los adolescentes atendidos. El proceso de modernización iniciado permitió además contar con el diseño y aprobación, por medio del procedimiento administrativo, resolución exenta, de los siguientes documentos técnicos, que apoyan y regulan el proceso de supervisión técnica:

- Orientación Técnica "Visita de Director Regional a los Jóvenes en Centros de Administración Directa", en julio de 2019;

- Orientación Técnica de Lineamientos de Buzones de Opinión y Sugerencias del Departamento de Justicia Juvenil, del Servicio Nacional de Menores”, en septiembre de 2019;
- Orientación Técnica “Supervisión Técnica Integral 2020”, en noviembre de 2019;
- “Lineamientos del Comité Regional de Supervisión y Fiscalización”, en agosto de 2019; y,
- “Lineamientos del Comité Nacional de Supervisión y Fiscalización”, en noviembre de 2019.

Esta incorporación ordenada de información posibilita una respuesta institucional sistémica y adecuada, en pos de controlar la calidad de la atención y la intervención entregada por los equipos que desarrollan sus funciones en los centros y proyectos.

El primer hito de instalación de este sistema lo constituyen los “Comités Regionales de Supervisión y Fiscalización”, instancias regionales inter-unidades para el control, monitoreo y seguimiento de los proyectos y centros, con el objetivo de velar por la calidad y buen funcionamiento de la oferta territorial, a través de los procesos de supervisión y evaluación de desempeño regional. Dicho Comité Regional cuenta con su contraparte técnica en la dirección nacional, Comité Nacional de Supervisión y Fiscalización a objeto de potenciar el flujo de información y la toma de decisiones. Por tanto, durante el año 2019, el proceso de supervisión técnica, cuenta con un rediseño técnico y tecnológico, que incorpora la puesta en marcha del ‘Módulo de Supervisión’ en línea y, la estandarización de procedimientos, muestras y criterios a supervisar de acuerdo a las distintas modalidades de intervención.

Ajustes implementación Ley 20.032 (Ley 21.040)

Ley 21.140 que modifica ley 20.032 y decreto ley 2.465 de 1979, introduce entre otros elementos, nuevos criterios de evaluación de los convenios que rigen la actuación de organismos colaboradores acreditados en el marco de ejecución de programas mediante el sistema de atención a la niñez y adolescencia mediante el régimen de subvención. Junto a ello, el Decreto 841 de 07/09/2019 introduce modificaciones al reglamento de ley 20.032, señalando aquellos elementos a verificar mediante el proceso de evaluación anual de desempeño, así como los criterios objetivos a considerar. En dicho marco se desarrolla un nuevo procedimiento que norma la ejecución del proceso de evaluación anual a OCAS que integra a los 3 departamentos técnicos del Servicio (Adopción, Protección de derechos y Justicia Juvenil), aunando procesos comunes y puntualizando sobre aquellos elementos particulares de la ejecución programática de cada uno de ellos. A partir de lo anterior se lleva a cabo el diseño de nuevos instrumentos para la evaluación de forma conjunta entre los 3 departamentos técnicos, a fin de unificar una estructura común para todas las líneas programáticas. Una de las principales novedades en el proceso es la incorporación de la figura del Supervisor Especial, que tiene por objetivo verificar en terreno, aspectos relacionados con el estado de funcionamiento del proyecto y la calidad de la atención recibida por parte de los niños, niñas y/o adolescentes y sus familias, para ello se desarrolla un formato de Acta de Visita a fin de registrar los hallazgos resultantes de dicha vista. El nuevo procedimiento se encuentra formalizado mediante la Resolución Exenta N° 087, del 21 de enero de 2020, comenzando el periodo de vigencia a partir del 1 de marzo de 2020.

1. Departamento de Recursos Humanos

Durante el año 2019, se trabajó arduamente en mejorar las etapas de análisis curricular y evaluación psicolaboral, a objeto de contar con el personal idóneo en los diversos centros que se aperturan. Asimismo, se dio inicio la utilización de la plataforma de evaluación en línea, aplicando baterías de pruebas psicométricas, lo que ha permitido agilizar los procesos, impactando en tiempo y costo. Por otra parte, se ha trabajado en un cambio metodológico para disminuir los tiempos de respuesta de los procesos de Reclutamiento y Selección, asimismo, aumentar la efectividad de dichos procesos.

Nuevas residencias

El objetivo del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas en la apertura de las nuevas Residencias Familiares ha sido velar por el óptimo proceso de reconversión de los CREAD respecto de los procesos por los que deben pasar los funcionarios. Tanto para aquellos que permanecerán en el Servicio con la oportunidad de adquirir un mayor desarrollo profesional, aquellos que deberán nivelar sus estudios para continuar y también para aquellos que deberán dejar el servicio. Junto con ello, garantizar un correcto proceso de reclutamiento y selección, con apoyo de consultoras externas, llevando una comunicación oportuna y personalizada, de parte de las autoridades nacionales y regionales, y con todas las instancias que lo requieran. Los equipos técnicos de las residencias, son los responsables del cuidado directo de los NNA y los actores principales en la intervención y el resultado que de ella se obtenga. Las residencias deben contar con personal idóneo para esta tarea, así como calificado técnicamente para abordar los desafíos del nuevo modelo, para ello, se ejecutaron procesos completos de Reclutamiento y Selección para dotar las diversas Residencias Familiares y la Residencia de Alta Especialidad, que iniciaron el 2019.

REGIÓN		ORIGEN	RESIDENCIA	INICIO PROCESO	AÑO APERTURA	MES APERTURA
V	CREAD Ancha	Playa	RF Quillota	Octubre	2019	Febrero
V	CREAD Ancha	Playa	RF Villa Alemana	Octubre	2019	Febrero
V	CREAD Ancha	Playa	RF Viña del Mar	Octubre	2019	Febrero
RM	Apertura		RAE	Marzo 2018	2019	Mayo
RM	CREAD Galvarino		RF Bilbao	Abril	2019	Septiembre
RM	CREAD Galvarino		RF Carlos Antúnez	Abril	2019	Noviembre
RM	CREAD Pudahuel		RF San Miguel	Abril	2019	Noviembre

Además, durante el año se dio inicio al proceso de Reclutamiento y Selección de aquellas residencias que iniciaran sus actividades durante el año 2020, a objeto de estar preparados para las aperturas y generar los procesos de contratación e inducción en forma oportuna.

REGIÓN	ORIGEN	RESIDENCIA	AÑO APERTURA
XV	CREAD Arica	RF Luis Beretta	2020
XV	CREAD Arica	RF Alonso Sánchez	2020
VIII	CREAD Nuevo Amanecer	RF Castellón	2020
VIII	CREAD Nuevo Amanecer	RF Chacabuco	2020
XII	Apertura	RF Punta Arenas	2020

Los funcionarios de los CREAD han estado todos invitados a ser parte de las nuevas Residencias. Cada funcionario ha podido “postular” a más de un cargo en más de una Residencia, en la medida que cumpla con los requisitos curriculares básicos. Los funcionarios han sido y serán evaluados en las 4 competencias críticas mencionadas anteriormente, por la relevancia de éstas. La evaluación psicolaboral de los funcionarios es realizada por una consultora externa y/o psicólogos del Área de Selección del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Se exceptúan los cargos de Director, Encargado de Vida Familiar y Supervisor Clínico, en quienes se evalúan todas las competencias.

Desarrollo Organizacional de los equipos de las Residencias Familiares

Durante el año 2019, se generaron los procesos de inducción de ocho (8) Residencias Familiares y una (1) Residencia de Alta Especialidad, las que contaron con actividades de inducción institucional y capacitación técnica inicial, con un promedio 105 horas cronológicas en las residencias enfocadas a adolescentes y 88 horas cronológicas, las que centran su atención en adolescencia temprana, a su vez en Residencia de alta especialidad se otorgaron un total de 96 horas. Cabe mencionar que en las actividades de Residencias Carlos Antúnez y José Joaquín Prieto, de la Región Metropolitana, se incorporaron jornadas de reflexión, dado que se debió complementar el proceso de inducción y formación inicial, por suspensión de actividades de capacitación, producto de la situación de contingencia vivida en los meses de octubre y noviembre de 2019 en el país. Adicionalmente, se gestionaron actividades complementarias, de acuerdo a solicitudes emergentes, entre las que se debe considerar actividad de coaching para Directores de Residencia y Encargados de vida familiar de la Región de Valparaíso, Taller de Coaching y Contención Emocional para Residencia Familiar Cerro Alegre y Residencia Familiar de Coyhaique. A su vez, se considera la participación de funcionario de Residencias Familiares en programa Formador de Formadores, el cual tendrá continuidad durante año 2020 y corresponde a una actividad del Plan de Calidad de Vida.

Término de relación laboral: En el proceso de reconversión de CREAD a Residencias Familiares, existen funcionarios que por diversos motivos han dejado y/o dejarán de pertenecer al Servicio, según se detalla a continuación:

1. No aprueba la psicolaboral para ninguno de los cargos de su interés, o
2. No quiere ser parte de las Residencias, o
3. No acepta la nueva destinación, y
4. No puede ser reubicado,

Deberá dejar el Servicio accediendo a una indemnización equivalente en cuanto a meses y topes (UF) de acuerdo a lo establecido en la norma. Se exceptúan del punto anterior aquellos funcionarios con fuero o que estén a menos de 5 años de su edad de jubilación, ya que ellos podrán continuar en el Servicio. Cualquier funcionario del CREAD que esté a 5 o menos años de su edad de jubilar podrá adelantar la jubilación accediendo a los mismos beneficios establecidos en las 2 leyes vigentes de incentivo al retiro. Indemnización y Jubilación son excluyentes entre sí, no es posible acceder a ambos beneficios.

1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

De acuerdo a lo indicado en el decreto Ley N° 2.465 y decreto N° 356, el Departamento de Planificación y Control de Gestión tiene la función de asesorar a la Dirección Nacional en todo lo relativo a la programación del Servicio y a las medidas que aquél deba adoptar para asegurar la adecuada marcha del organismo, la coordinación entre las diferentes unidades y el armónico funcionamiento de sistemas y acciones. Asimismo, debe velar por mantener actualizados los datos estadísticos y la información sobre los menores bajo su cuidado y el desarrollo de los sistemas asistenciales e instituciones que los atienden. Por último, debe centralizar e interpretar la información proporcionada por las diversas unidades del Servicio y por fuente externas, necesaria para apoyar la toma de decisiones en el nivel superior. A continuación, se señalan los principales hitos de la gestión realizada por el Departamento de Planificación y Control de Gestión durante 2019.

Subdepartamento de Información y Análisis

Durante 2019 el Subdepartamento de Información y Análisis ha logrado avances importantes en la concreción del Plan de Fortalecimiento de las Bases de Datos del Servicio, impulsado por la Dirección Nacional. De esta manera, se cumplió con las etapas correspondientes, de las cuales destacan los siguientes hitos:

- Desarrollo y puesta en marcha del Módulo Rendición de Cuentas Público: Durante 2019 se continuó con la etapa de marcha blanca y posterior entrada en funcionamiento del Módulo de Rendición de Cuentas Público, proyecto que se enmarca dentro de las iniciativas de transparencia de la información hacia los ciudadanos, impulsada por la Dirección Nacional. La principal innovación consiste en que los proyectos de la Red SENAME podrán adjuntar el comprobante de egresos en la plataforma los que podrán ser públicos para escrutinio ciudadano.
- Modificación a la plataforma para dar soporte a las exigencias de las Circulares 05 y 06: Estas dos circulares establecen la obligatoriedad de denunciar, a los tribunales y autoridades competentes, cualquier situación de maltrato en perjuicio de los niños/as y adolescentes bajo el cuidado de la institución y los organismos colaboradores acreditados. De esta manera, durante 2019, se crearon los formularios de SENAINFO para que cualquier funcionario pueda registrar una eventual situación de maltrato del menor, que pueda ser constitutiva de delito, y donde exista entonces el deber de denunciar de acuerdo con la Ley 21.140. El registro en este nuevo formulario en la plataforma institucional gatilla alertas automáticas y establece tareas con acciones que deben ser llevadas a cabo por los equipos técnicos responsables, de acuerdo con lo establecido en las circulares antes mencionadas.
- Módulo para control y verificación de pago de sobre atenciones bajo Resoluciones 80 bis de Tribunales de Familia: El artículo 80 bis de la ley que creó los tribunales de familia faculta a los jueces para derivar a niños/as y adolescentes a programas del área de Protección de Derechos Organismos Colaboradores Acreditados, aun cuando se sobrepasen las plazas o cupos estipulados, atenciones adicionales que luego son pagadas retroactivamente por el Sename. Con el fin de facilitar y hacer más rápido y eficiente el proceso de verificación y control de estos pagos, el Subdepartamento desarrolló un módulo que exige al organismo colaborador adjuntar la resolución 80 bis del tribunal, la cual luego es leída y verificada por personal administrativo del Sename, validándose así de forma rigurosa tanto su pertinencia como vigencia.
- Módulo para el correcto registro de sensibles fallecimientos: Con el fin de alertar e informar a todas las autoridades y entidades pertinentes se ha habilitado en Senainfo un módulo para el registro de las causas y circunstancias en caso de sensible fallecimiento de niño/a o adolescente que se encuentren bajo el cuidado de la red Sename. Este módulo se enmarca en el convenio de cooperación con el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación, que permite contar con información oficial desde esa fuente.
- Actualización y ampliación del registro de eventos de intervención: Con el fin de mantener un historial del proceso de intervención de cada niño, niña y adolescente y sus familias, facilitando y resguardando que, cuando se acceda a sus registros, se pueda conocer el proceso de intervención en que se encuentra y las dificultades o avances, es que se realizó una actualización de la plataforma respecto al registro de todas las acciones interventivas realizadas por los proyectos del área de Protección de Derechos de la red SENAME. La definición de los eventos, que se han clasificado en nivel individual, familiar o comunitario, se llevó a cabo en conjunto con el Departamento de Protección de Derechos, realizando una identificación, actualización y ampliación del listado de estos eventos. De esta manera, se facilita la revisión de supervisión y evaluación de pertinencia de las actividades y eventos

interventivos que son realizados por organismos colaboradores acreditados, circunscribiendo el pago de su subvención sólo a aquellas actividades o eventos que efectivamente sean susceptibles de pago y que, además, se encuentren dentro de las actividades estipuladas en las orientaciones técnicas de Sename.

Subdepartamento de Informática

El Subdepartamento de Informática ha asumido como propio el desafío del cambio digital impulsado por el Gobierno y la Dirección Nacional del Servicio. Con este propósito, se ha fortalecido la estrategia de mejora en la gestión tanto a corto como a mediano y largo plazo, la cual se subdivide en dos áreas, a saber:

Software

- Se adquirió durante 2019 las licencias de usuario para Microsoft Office 365, lo que permitió el acceso a un conjunto de servicios dentro de la nube, mejorando así de forma significativa el trabajo colaborativo dentro de la institución. Asimismo, se implementaron las políticas y lineamientos gubernamentales en materia de ciberseguridad. Entre las soluciones informáticas que fueron adquiridas durante 2019 se encuentran los softwares PRTG, NESSUS, WAF y ALIEN VAULT.

Hardware

- Durante 2019 se continuó con la incorporación y puesta en marcha de terminales o computadores a las nuevas Residencias Familiares, las que entraron en funcionamiento durante el año. Asimismo, se actualizó el sistema de control y monitoreo del Centro de Procesamiento de Datos, que muestra, en tiempo real, las condiciones de temperatura y humedad de la sala de servidores, permitiendo así tomar acciones correctivas de forma inmediata, en caso de ser requerido. Lo anterior, con el fin de resguardar la información y asegurar la continuidad del servicio informático para toda la institución.

- Durante el año 2019 se realizó la adquisición, arriendo e instalación de equipos de escritorio, para las nuevas Residencias de Vida Familiar y Residencias de Alta Especialidad.

Subdepartamento de Planificación y Control de Gestión

Entre los logros del año 2019 del Subdepartamento de Planificación y Control de Gestión destacan los siguientes:

- Mediante el trabajo en equipo con las respectivas áreas técnicas, se logró el levantamiento y rediseño de siete procesos pertenecientes al mapa de procesos y servicios de la institución. Estos procesos son los que se listan a continuación.

Proceso	Departamento	Contraparte
Supervisar la ejecución de Proyectos OCAS y AADD	Departamento de Protección de Derechos	Margarita Jimenez
Supervisar la ejecución de Proyectos OCAS y AADD	Departamento de Justicia Juvenil	Soledad Arriagada / Patricia Vera
Supervisar la ejecución de Proyectos OCAS y AADD	Departamento de Adopción	Yohana Cartes
Gestionar Recursos Humanos	Departamento de Personas	Carola Campos
Gestionar Administración y Finanzas	Departamento de Administración y Finanzas	Sandra Rodriguez
Gestionar la infraestructura de centros de AADD y residencias OCAS	Infraestructura	Roberto Contreras / Julio Arenas
Planificar y Ejecutar Plan de Auditorías Internas	Departamento de Auditorías	Marcos Baeza / Patricio Gatica

- Se implementaron todos los controles de seguridad de la información requeridos por la norma ISO 27.001 y un equipo especialista se encuentra actualmente en etapa de conformación, el cual pasará a depender del Subdepartamento de Informática.

- PMG Género.

- Se comenzó a incluir, dentro del sistema informatizado de monitoreo “Cuadro de Mando Integral”, o CMI por sus siglas, los indicadores de control de gestión correspondientes al área técnica de adopción. Cabe señalar que, hasta antes de esta incorporación, estos indicadores se controlaban fuera de la plataforma, por lo que su inclusión permite resguardar correctamente la información relacionada con los resultados de esa área técnica.

- Se realizó una actualización de la matriz de riesgos

1. Departamento de Administración y Finanzas

Durante el año 2019, para el trabajo realizado por el Departamento de Administración y Finanzas se puso énfasis en dos aspectos, el primero, fortalecer el sistema SENAINFO Financiero, con ayuda del Departamento de Planificación; y, el segundo, corresponde al Sistema de Gestión en Administración y Finanzas SIGAF.

Senainfo Financiero

Nuevo módulo de pagos

El nuevo módulo de pagos abarca las distintas etapas necesarias para realizar los pagos a los organismos colaboradores acreditados (OCAS), esto permitirá controlar todo el proceso de forma eficaz, y así ayudar a facilitar la gestión de los departamentos involucrados. El módulo de pagos realiza el proceso de pago en forma completa, el que contempla desde el cierre de atenciones mensuales que realizan los proyectos, el cual traduce las atenciones registradas como realizadas a los NNA, a plazas con derecho a pago, sobre las que se realiza el cálculo de los pagos de subvención por convenio vigente, así como también el cálculo de los pagos extraordinarios, los que incluyen sobre atenciones LRPA, 80 Bis y las denominadas urgencias, generándose un archivo al banco que integra todos los pagos, los que posteriormente se confirman en depósito al banco y se culmina el proceso con la generación de la liquidación de pagos al proyecto, cerrando así el ciclo. Entre las mejoras logradas durante el año 2019, podemos mencionar las siguientes:

- Integración del Sistema SENAINFO, al incorporar el módulo financiero al propio sistema SENAINFO y no como un sistema aparte.
- Incorporación en el Senainfo Financiero, de todos los pagos realizados a los Organismos Colaboradores, asociados a las intervenciones que los proyectos por ellos gestionados, realizan a los NNA derivados por los correspondientes tribunales.
- Nuevo formato del reporte de liquidación de pago con detalle explicativo de los pagos y/o descuentos a ser realizados en el mes (disponible solo para obtener desde la DINAC)
- Reportaría parametrizable.
- Clara identificación de los ajustes en la información de pago histórica, derivada de los ajustes en la RAM de meses anteriores.
- Implementación del W2W, corresponde al servicio “On-Line” de envío y consulta de estados de nóminas, que permite la transferencia de archivos e información entre un aplicativo de un cliente y los sistemas de pagos masivos, toda la comunicación tanto Cliente/Banco como Banco/Cliente es bajo

encriptación y con altas medidas de seguridad, cuyo proceso de implementación se tiene programado a realizar durante el año 2020, por la Unidad de Procesos y Pagos, quienes conjuntamente con Banco Estado, serán los encargados de realizar diferentes pruebas de seguridad e encriptación.



Durante el año 2019, se trabajó en el levantamiento de requerimientos por parte del equipo gestor (Coordinación de proyecto y Subdepto. de Supervisión Financiera dependientes del Depto. De Administración y Finanzas, y Jefe Proyecto del Depto. De Planificación y Control de Gestión) en el proceso de implementación del módulo de rendición de cuentas, además del diseño, levantamiento de roles y actores del proceso, la creación de mapa conceptual de flujos de datos, análisis de requerimientos mínimos de plataforma tecnológica de hardware y software, evaluación de la seguridad de la plataforma técnica y firmas electrónicas avanzadas, establecimiento de compatibilidad de la tecnología a utilizar.

Para llevar a cabo este desafío, SENAME ilustro a la Contraloría General de la República sobre la cantidad de proyectos vigentes en el año 2019, ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados, por M\$ 201.541.898.-, que alcanzó un total de 1814 proyectos, cuyo financiamiento se encuentra regulado en el artículo 30 de la Ley N° 20.032, así mismo la obligación de rendir cuentas a SENAME del empleo de los recursos transferidos y debiendo remitir mensualmente el correspondiente informe de rendición de cuentas, que dicho además, los expedientes se encuentran en poder de los Organismos Colaboradores siendo revisada materialmente por los Supervisores Financieros de nuestro Servicio, cuyo monto rendido durante el año 2019 fue de M\$223.506.580.-, en este contexto, es que a finales del año 2019, Contraloría se encuentra en proceso de revisión del módulo rendición de cuentas, y estamos a la espera de su aprobación, cabe señalar que de tener la aprobación durante los primeros meses del año 2020, seremos parte de los 10 Servicios públicos autorizados por dicha entidad, en contar con un sistema informático de rendición de cuentas.

Nuevo módulo rendición de cuentas

El nuevo módulo de rendición de cuentas, incorpora por primera vez un completo sistema financiero para que los Organismos Colaboradores (OCAS) puedan no solo ingresar Aportes y Egresos, sino también trabajarlos de manera detallada. De esta manera el módulo permitirá ingresar aportes que se producen por la operación del proyecto, además de, registrar automáticamente las transferencias que SENAME realiza por concepto de subvención, y así mismo permitir generar egresos de proyectos en tres grandes dimensiones – egresos normales, egresos prorrateables y egresos por compra de activo fijos. Igualmente, el nuevo módulo de rendición de cuentas permite a su vez consultar comprobantes, gestionar cuentas complementarias y obtener libros mayores por las diferentes cuentas contables o por periodos -necesarios para rendir cuenta, al mismo tiempo incorporará a la rendición de cuentas los respaldos (expedientes) que justifiquen el gasto para realizar una supervisión a distancia a través del sistema SENAINFO Financiero. Finalmente, el módulo fue diseñado como un circuito de recepción, aprobación, y aprobación parcial de rendiciones de cuentas por parte de los supervisores financiero.

Durante el año 2019, se trabajó en el levantamiento de requerimientos por parte del equipo gestor (Coordinación de proyecto y Subdepto. de Supervisión Financiera dependientes del Depto. De Administración y Finanzas, y Jefe Proyecto del Depto. De Planificación y Control de Gestión) en el proceso de implementación del módulo de rendición de cuentas, además del diseño, levantamiento de roles y actores del proceso, la creación de mapa conceptual de flujos de datos, análisis de requerimientos mínimos de plataforma

tecnológica de hardware y software, evaluación de la seguridad de la plataforma técnica y firmas electrónicas avanzadas, establecimiento de compatibilidad de la tecnología a utilizar.

Sistema De Gestión En Administracion Y Finanzas Sigaf

El Sistema de Gestión en Administración y Finanzas SIGAF, es una herramienta diseñada para el registro y digitalización del flujo documental interno del SENAME a nivel nacional, además de control, registro y gestión de los bienes adquiridos por el Servicio. SIGAF se implementa en el contexto de modernización del Estado y sus Servicios Públicos, así como también, Ley de Transparencia, mediante el acceso en línea a la documentación que transita a través de la institución, contando con centro documental donde están las inducciones básicas y tutoriales para el uso de todos sus módulos. En cuanto al módulo de gestión documental SIGAF, en el marco del aumento de cobertura de sus centros Cerrados, Semi-Cerrados, centros Residenciales de la institución, así como también, modernizar las metodologías de trabajo de las distintas oficinas de la Direcciones Regionales y Dirección Nacional, al agilizar el acceso y obtención de la documentación necesaria para la gestión, control y administración.

Entre las distintas funciones dispuestas en el sistema, se encuentran; la visualización en línea de la documentación que está siendo registrada en las distintas Oficinas de Partes del país, llevar el control de los documentos tributarios de pago (facturas y/o boletas de servicio) que ingresan a la institución para ser remitidos de forma digital y automática a la sección encargada del pago a proveedores, registrar y remitir de forma automática los documentos en garantía que ingresan a la institución, para su visación y posterior custodia, según corresponda. Por otro lado, tenemos el INEDIS, compuesto por los Módulos de Bodega, Inventario y Economato, creados para el control, administración y eficiente gestión de los bienes muebles pertenecientes al Patrimonio Institucional.

El sistema "Inventario - Existencia y Distribución" INEDIS que se relaciona con otros módulos, donde su motor principal es la administración de bodega y distribución asociado con los bienes a inventariar, los cuales quedan registrados y codificados a la misma vez; siendo el primer proceso la recepción digital de la orden de compra al módulo de Bodega, luego el ingreso físico de bienes y productos que puede ser a través guía de despacho o factura del proveedor según orden de compra generando la recepción conforme y técnica de los productos, contando con la aprobación del ingreso por parte de la jefatura o encargado de la bodega en movimientos, pudiendo realizar despachos ya sea internos (distintas unidades del centro) como externo (entre Unidades Operativas), lo anterior a través de guías internas, llevar el control de las existencias de bienes de consumo, pudiendo hacer conciliaciones con el sistema contable SIGFE 2.0 y por último llevar el control de los bienes de uso, el sistema realiza un proceso de clasificación de bienes ingresados desde bodega, recepción de bienes ya sea activos o gastos con control administrativo, codificación única para cada bien, agrupación de bienes, generación de planillas murales por área, unidad responsable y jefaturas a cargo, guías de despacho entre dependencias y traslado de bienes entre centro o regiones, depreciación de estos según periodo mensual y anual, generar altas y bajas de bienes ya sea uno a uno o en forma masiva por deterioro o bien por siniestro. En módulo de Economato realiza recepción en bodega de alimentos y/o consumo directo, estos están asociados a los módulos que interactúan en el sistema de logística con Sistema de gestión documental, menú ingreso de orden de compra, menú seguimiento y control, contabilidad y tesorería para el pago luego de la recepción de los bienes y productos. Este sistema actualmente cuenta con 4 módulos, los cuales fueron anteriormente descritos, estos son SIGAF (gestión documental), Bodega, Inventario y Economato, señalar que SIGAF se comenzó a implementar parcialmente por algunas Unidades Operativas a fines del año 2017, cerrando el ejercicio de año 2018 con el 100% de las Unidades del Servicio en producción.

En relación a los logros del año 2019, se encuentra el diseño y la implementación de nuevo módulo de facturación electrónica que permita llevar centralizadamente el control de todos los documentos emitidos/recibidos electrónicamente (DTE) de parte del SII y sus respectivas etapas de los flujos requeridos para esta acción, con el objetivo de que esta sea una herramienta que proporcione transparencia y seguridad a los procesos de parte de los encargado del DAF y todos aquellos que puedan tener algún grado de interés o participación en el proceso de recepción y aceptación del DTE, además de la integración de éste a sistema

SIGAF, lo que permitirá llevar un mejor control y automatización en el ingreso de las órdenes de compras, permitiendo una mejor gestión al proceso de adquisiciones de bienes y servicios, cabe destacar que la puesta en marcha de este módulo se iniciará a inicios del año 2020. Otro logro destacable de parte del sistema es el control de las compras año 2019, las cuales fueron contrastadas con sistema contable SIGFE 2.0, entregando información fidedigna en relación a las existencias controladas, detalladas por ítem presupuestario, sus consumos y saldos finales.

Por otra parte, en relación al control de bienes de uso, se logró determinar el gasto por concepto de depreciación a los activos fijos, reconocimiento de bienes no incorporados años anteriores, incorporación de bienes entregados a través de donaciones, además de generación de inventarios e impresión de planilla murales todo lo anterior a través de la plataforma SIGAF.

1. Departamento de Auditoría

De conformidad con la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, Auditoría es un Departamento asesor directo del/la Director/a Nacional y para el ejercicio de sus funciones depende directa y exclusivamente de dicha autoridad. El Departamento de Auditoría lo integran: el Jefe del Departamento, el Supervisor de Auditores, 11 Auditores Internos, Encargada/o de Gestión Interna y 1 Secretaría, siendo un total de 14 funcionarios. Con el fin de optimizar los recursos propios de Auditoría Interna, tanto humanos como financieros, se dio prioridad en el trabajo realizado a aquellos procesos estratégicos relevantes y valorizados como riesgosos, donde se ha otorgado especial enfoque a la etapa de planificación del trabajo del Departamento, convirtiéndose en una pieza fundamental en el enfoque que cumple actualmente la Auditoría Interna. Dicha planificación es construida sobre la base de las etapas metodológicas propuestas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (en adelante CAIGG), consignadas en el documento técnico N°63 versión 02 de junio 2015. A partir de ello, se fundamentan las actividades que se realizaron en el año 2019, relacionados con la ejecución de auditorías priorizadas en base al análisis de riesgos, seguimientos, informes de entidades de control, desarrollo de actividades rutinarias y obligatorias por normativa y aquellas labores solicitadas por la Dirección del Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME).

Cabe mencionar que, de acuerdo a los documentos técnicos del CAIGG, el Departamento de Auditoría Interna, ha desarrollado un mapa de proceso, que se presenta a continuación:

Respecto del Plan Anual de Auditoría del año 2019, es preciso mencionar los siguientes avances:

1. Se efectuaron 10 de 11 trabajos de Auditoría Planificadas, lo que corresponde al 91% de los trabajos planificados según el siguiente detalle:

- 4 objetivos gubernamentales
- 2 objetivos ministeriales y
- 4 materias institucionales.

Por cada una de estas auditorías se emitió un informe, el cual contiene los resultados alcanzados por la revisión efectuada.

1. A requerimiento de la Dirección del Servicio, se realizaron 05 actividades no planificadas:

- Auditoría Especial CIP-CRC Coronel, Informe 01/2019 del 28/03/2019.
- Auditoría Obras Complementarias en el Nuevo CIP-CRC Talca, Informe 02/2019 del 26/11/2019.
- Auditoría al Registro de Atenciones y Proceso de Pago de Subvención a Proyectos Ambulatorios, Ley 20.032, Informe 03/2019 del 23/12/2019.
- Auditoría al Proceso de Pago de Subvención aplicación Artículo 80 bis, Ley 19.968, de 2004, Informe 04/2019 del 23/12/2019.
- Auditoría al Cumplimiento del Plan de Supervisión Financiera del año 2019 en la Dirección Regional Metropolitana, Informe 05/2019 del 17/01/2020 (Pre Informe)

1. Se ejecutaron acciones de Seguimiento a los compromisos generados en los informes de auditoría, de acuerdo al siguiente detalle:

- Al mes de diciembre del 2019, se implementaron un total de 156 compromisos de Auditorías Internas, lo que equivale a un 70% del universo (222), quedando 66 compromisos pendientes de implementar que pasan a formar parte del seguimiento a ejecutar según el plan de Auditoría para el año 2020.
- Respecto de las observaciones de la Contraloría General de la República (CGR), al mes de diciembre del 2019, se implementaron un total de 335 compromisos de Auditorías de CGR, lo que equivale a un 61% del universo (546), quedando 211 compromisos pendientes de implementar que pasan a formar parte del seguimiento a ejecutar según el plan de Auditoría para el año 2020.

1. Durante el año 2019 se ejecutó el 100% de los trabajos rutinarios, destacando por ejemplo las revisiones a las acciones de aseguramiento del Oficio N°20 del CAIGG, y las revisiones a los Convenios de Desempeño Colectivo y Validaciones de la Información entregada en los Programas de Mejoramiento de la Gestión solicitadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros.

Informes de auditorías realizadas en el año 2019

En el marco de la metodología establecida en base a riesgos, existen factores externos e internos que en la eventualidad que exista una materialización de los riesgos asociados e identificados por el Servicio, podrían afectar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales. Para efectos de desarrollar la planificación de la Auditoría se utilizó como insumo los Informes de Auditoría de años anteriores, informes de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), reportes mensuales y trimestrales del Departamento de Planificación y Control de Gestión, entre otros. De esta forma, en el año 2019, se desarrollaron actividades de aseguramiento asociadas a aquellas materias que presentaron una ponderación más crítica en relación a la metodología CAIGG. Asimismo, se consideró como criterio en la ejecución de las Auditorías, la dotación de personal que presenta el Departamento de Auditoría, las demandas externas de la Contraloría General de la República y los altos niveles de riesgo que presentan los Proyectos y Programas que ejecutan los Organismos Colaboradores y los Centros de Administración Directa del Servicio, en sus áreas de Adopción, Protección y restitución de Derechos y Justicia Juvenil. A continuación, se adjunta cuadro con los trabajos de auditoría planificados para el 2019:

Código	Nombre del Trabajo	Tipo de Trabajo	de Proceso Transversal en el Estado
ASEG-1	Auditoría Obj N°1: Aseguramiento de la probidad administrativa - Aseguramiento al Proceso de Compras Públicas	Gubernamental	Adquisiciones y abastecimiento
ASEG-2	Auditoría Obj N°2 Evaluación del Sistema de Control Interno, ponderando observaciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República y Auditoría Interna	Gubernamental	Mejoramiento de la gestión
ASEG-3	Auditoría Obj N°3 Acciones de mantención y mejoramiento de las actividades asociadas al Proceso de Gestión de Riesgos	Gubernamental	Mejoramiento de la gestión
ASEG-4	Auditoría Obj N°4 Ejecución permanente de acciones de aseguramiento sobre Operaciones Financiero-Contables	Gubernamental	Financiero
ASEG-5	Auditoría a Remuneraciones	Ministerial	Recursos humanos
ASEG-6	Ejecución Presupuestaria y Financiera	Ministerial	Financiero
ASEG-7	Licitación y Adjudicación OCAS Ley 20.032	Institucional	Servicios de atención social/ previsional / salud
ASEG-8	Control y supervisión de la legalidad en materia de acreditación y actualización de los Organismos Colaboradores	Institucional	Legal
ASEG-9	Proceso de Control Jornada Laboral, Ausentismo	Institucional	Recursos humanos
ASEG-10	Facilitar y promover el desarrollo de conductas de desistimiento e inserción social de jóvenes infractores de Ley	Institucional	Servicios de atención social/ previsional / salud

Fuente: Departamento de Auditoría.

En este contexto, las actividades de auditoría fueron planificadas en base a riesgo y con una mirada de procesos, es decir, la auditoría se pronunció no sólo del funcionamiento de una unidad operativa (Centro de Administración Directa, Dirección Regional o proyecto administrado por un Organismo Colaborador Acreditado), sino que, por sobretodo, del funcionamiento del proceso a nivel global dentro del servicio. Asimismo, el trabajo de auditoría comprendió aspectos relevantes del área técnica, las cuales van en directa relación del rol que cumple el Servicio en la sociedad, donde se destacan las siguientes:

1. Actividad de Aseguramiento N°7: "Licitación y Adjudicación OCAS Ley 20.032". En términos generales, los principales factores de riesgo observados radican en deficiencias y debilidades en los criterios y exigencias que rigen los Concursos Públicos de la Ley 20.032, sus procesos de control, apertura, evaluación y adjudicación, lo que afecta el trabajo de las Comisiones Regionales de Evaluación, pudiéndose generar resultados erróneos, quedar expuestos a Recursos de Reposición y Jerárquicos por los Organismos Colaboradores Acreditados, además de afectar la calidad y continuidad de la atención de los niños, niñas y adolescentes usuarios de distintas modalidades.

1. Actividad de Aseguramiento N°8: "Control y supervisión de la legalidad en materia de acreditación y actualización de los Organismos Colaboradores". El universo de Organismos Colaboradores registrados al 30 de junio de 2019, alcanzó a los 877, determinando una muestra de 37 instituciones, de las cuales se observaron debilidades de control interno asociados principalmente a la actualización de antecedentes de Organismos Colaboradores y nuevos requisitos establecidos en la Ley 19.862 y Ley 21.140, que modificó la Ley 20.032.

1. Actividad de Aseguramiento N°9: "Proceso de Control Jornada Laboral, Ausentismo". La Auditoría comprendió identificar los controles existentes y su aplicación, asociados al cumplimiento de la jornada laboral en salidas a terreno de supervisores técnicos y financieros. De dicho proceso, se observaron debilidades respecto de inconsistencias en el sistema de control horario, disparidad de criterios en la forma de regularizar las ausencias de marcaciones horarias, incumplimiento en las horas comprometidas para la supervisión en terreno (UPRODE) y deficiente control sobre el uso de permisos gremiales

De lo anterior, para abordar las debilidades detectadas, se han generado compromisos con las distintas áreas afectadas con el fin de minimizar el grado de ocurrencia de estas, por lo cual, se ha generado un plan anual de Seguimiento 2020, con el fin de verificar el cumplimiento del compromiso y su efectividad.

Informes Contraloría General de la República

Como resultado de las fiscalizaciones realizadas por la Contraloría General de la República (en adelante la CGR), se observa que han estado orientadas a los Centros de Administración Directa y Residenciales, donde las principales debilidades detectadas se relacionan con las supervisiones técnicas y financieras, control y administración sobre los recursos humanos, proyectos de infraestructura, cumplimiento de jornada laboral y recursos transferidos a Organismos Colaboradores. La CGR ha remitido en el año 2019 a esta instancia los siguientes informes:

Informes recibidos de la Contraloría General de la República año 2019.

Nº de Informe	Región	Fecha de emisión	Nº de hallazgos
156-2019	Araucanía	12-04-2019	3
1063-2018	O'Higgins	18-02-2019	17
1059-2018	Aysén	22-02-2019	30
1016-2018	Metropolitana	07-08-2019	21 16
1004-2018	Maule	05-02-2019	31
953-2018	Araucanía	24-01-2019	33
908-2018	Coquimbo	02-01-2019	18
820-2018	Los Lagos	22-02-2019	16
730-2018	Metropolitana	26-03-2019	29
657-2018	Maule	06-02-2019	3
616-2018	Los Lagos	30-01-2019	4
935-2018	Antofagasta	27-12-2018	13
836-2018	Biobío	28-12-2018	16
880-2018	Atacama	31-12-2018	25
944-2018	Magallanes	26-12-2018	10
1005-2018	Los ríos	31-12-2018	19

Fuente: Departamento de Auditoría.

1. Relaciones Internacionales y Cooperación

Misión de la unidad

La Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación tiene como misión la vinculación del Servicio con instituciones chilenas y extranjeras y con organizaciones internacionales, para colaborar en la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) extranjeros o chilenos que requieran una intervención a nivel internacional; y el fortalecimiento de la presencia e imagen de Chile en el exterior en el ámbito de acción institucional, especialmente en el marco de los compromisos internacionales asumidos por el Estado.

Objetivos específicos

Desarrollar y fortalecer el ámbito de las relaciones internacionales de la institución, principalmente en un marco de cooperación internacional y asistencia técnica, y de cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por el Estado tanto en materia de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos como en materia de adolescentes que se encuentran en el ámbito de justicia juvenil.

Gestionar los casos internacionales que implican la intervención con niños, niñas y adolescentes chilenos o extranjeros, que se encuentren en Chile como en el exterior, que requieran gestiones a nivel internacional para la restitución de sus derechos vulnerados, tanto del ámbito de protección y restitución de derechos, como de los casos asociados a programas de justicia juvenil.

Área de casos internacionales

Entre los objetivos de la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación, está la gestión de casos internacionales que implican la intervención con niños, niñas y adolescentes chilenos o extranjeros -tanto del ámbito de protección y restitución de derechos, como de los casos asociados a programas de justicia juvenil-, que se encuentren en Chile o en el exterior y requieran gestiones a nivel internacional para la restitución de sus derechos vulnerados. En los casos internacionales, la unidad entrega orientación, realiza peritajes sociales, y activa una efectiva coordinación y cooperación con organismos especializados de los Estados, y con otros organismos nacionales e internacionales, para lograr una solución efectiva de las situaciones de vulneración que afectan a los niños y adolescentes involucrados, y -cuando el tipo de vulneración así lo requiere-, para lograr la reunificación familiar a través de las fronteras y su traslado seguro y protegido. Lo anterior en concordancia con el eje de acción nº 3 del acuerdo nacional por la infancia sobre protección y restitución de derechos; con el programa de gobierno, que prioriza el derecho de los niños a vivir en familia y promueve la pronta reunificación familiar de niños, niñas y adolescentes que se encuentran con medidas de cuidado alternativo; y con la Convención sobre los Derechos del Niño.

Así, y en el marco de sus atribuciones, es importante destacar las siguientes gestiones del área de casos internacionales:

1. En cuanto a los casos de reunificación familiar y retorno seguros ordenados por tribunales o servicios sociales competentes, los profesionales de la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación coordinaron con la institución homóloga de SENAME correspondiente, la realización de informes sociales y un traslado seguro y protegido -entre otros-, lo cual permitió en el transcurso del año 2019, la reunificación familiar y retorno seguro a su país de 16 niños, niñas y adolescentes que se encontraban vulnerados en sus derechos al no contar con redes familiares en nuestro país, pero sí con familiares en el exterior; y de 1 adolescente que no cuenta con redes familiares en el exterior, siendo entregado al cuidado de una tía paterna en nuestro país.
1. Se gestionaron en el transcurso del año 2019, un total de 70 casos de niños, niñas y adolescentes de diversas nacionalidades -ingresados en programas de SENAME o de la red de instituciones colaboradoras-, que debían obtener la regularización migratoria, lo que les permitió acceder a una visa de residencia y solicitar cédula de identidad. También se elaboraron, a solicitud del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, 130 informes sociales en aquellos casos en que los/as niños están solicitando su residencia en Chile y han ingresado al país sin estar acompañados de padre, madre o tutor.
1. Los casos internacionales en los cuales la unidad intervino durante el año 2019, fueron un total de quinientos ochenta y dos casos que ingresaron ese año para ser atendidos por la unidad. Como cada caso puede considerar a más de un niño, niña o adolescentes de una misma familia, se atendieron un total de seiscientos sesenta y nueve niños involucrados en ellos. A continuación, se acompaña tabla con el desglose respectivo, por nacionalidad y sexo. Cabe señalar que no todos los casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros que ingresan a la institución son atendidos por la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación, por no requerir -para la restitución de sus derechos vulnerados- acciones que digan relación con las funciones de ésta.

Casos ingresados - año 2019

País	N° casos	de Total niños, niñas y adolescentes atendidos	Sexo	
			Hombre	Mujer
Argentina	15	26	14	12
Australia	1	2	0	2
Bolivia	68	94	50	44
Brasil	7	8	4	4
Cuba	4	4	2	2
Colombia	88	97	50	47
Ecuador	18	20	9	11
EE.UU.	3	4	2	2
España	6	7	3	4
Eslovaquia	1	1	0	1
Ghana	1	1	1	0
Haití	93	95	32	64
Marruecos	1	1	1	0
Pakistán	2	2	2	0
Panamá	1	1	1	0
Paraguay	1	1	1	0
Perú	84	95	47	48
República Dominicana	9	9	4	5
Siria	1	1	1	0
Sudan del Sur	1	1	0	1

Uruguay	1	1	0	1
Venezuela	176	197	97	98
Total	582	669	323	345

Cabe señalar que, además de los nuevos casos ingresados, se mantuvieron en proceso cuatrocientos doce casos correspondientes a periodos anteriores, que implicaron gestiones de seguimiento durante este periodo.

1. Por otra parte, podemos mencionar que desde el año 2010 la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación ha organizado -con la colaboración del DEPRODE y del DJJ-, diversos seminarios de capacitación destinados a profesionales de los centros y programas ambulatorios de intervención, sobre la atención a niños, niñas y adolescentes migrantes. Desde el año 2018 se incorporó, además, la difusión de la Circular N°04, que regula la política y procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos extranjeros en la red Sename. Estas capacitaciones han sido organizadas principalmente en las regiones en las cuales SENAINFO evidencia un mayor número de casos de niños, niñas y adolescentes migrantes vulnerados en sus derechos y de adolescentes extranjeros infractores de ley. El año 2019 se realizaron tres seminarios, que se detallarán en el punto que se refiere a las Metas de la Unidad de Relaciones Internacionales.

A la vez, la Unidad de Relaciones Internacionales realizó durante el año 2019 dos charlas informativas a Jueces y Consejeros Técnicos de los Juzgados de Familia de la Región de Arica y Parinacota y de la Región de Valparaíso, efectuadas los días 30 de mayo y 27 de agosto, respectivamente. En el mismo ámbito, se realizaron reuniones con representaciones consulares de Venezuela y Gran Bretaña, además de reuniones de coordinación con representantes del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el jefe de Misión en Chile de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Finalmente, la Unidad participó como expositora en la Mesa de Gestión de Casos Críticos convocada por la Oficina de Protección de Derechos de Recoleta.

Área de Cooperación y Relaciones Internacionales

Sename, a través de su Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación, participa en diferentes compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de infancia y adolescencia, tanto del sistema universal de derechos humanos, como del sistema interamericano de derechos humanos. En lo que respecta al sistema universal de derechos humanos, el área de cooperación se encarga de coordinar la respuesta institucional a los requerimientos y las rendiciones de cuenta que se desprenden de las convenciones o tratados internacionales ratificados por Chile (mecanismos convencionales), y de los procedimientos especiales que se encuentran concentrados principalmente a través del Consejo de Derechos Humanos, como son el examen periódico universal y las visitas a Chile de relatores, grupos de trabajos y expertos independientes (mecanismos extraconvencionales).

En cuanto al sistema interamericano de derechos humanos, es importante destacar que quien detenta la representación de Chile ante el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes (IIN) es la Directora Nacional de Sename. Asimismo, el área de Cooperación se encarga principalmente de asesorar a la Directora Nacional en materia de relaciones internacionales, en general, y de cooperación técnica en particular, desarrollando vínculos de cooperación e integración con diversos organismos estatales, que estén relacionados con la atención de niños, niñas y adolescentes, generando intercambios técnicos y detectando -a

su vez-, fuentes de financiamiento nacional e internacional o respondiendo a solicitudes de otros organismos e instituciones. Por último, se encarga de coordinar comisiones de servicio de los funcionarios para asistir a reuniones, conferencias, talleres de trabajo o pasantías en el extranjero. Así, y en el marco de sus atribuciones, es importante destacar las siguientes gestiones del área de casos internacionales:

1. En el marco de la representación de Chile ante el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes (IIN) que detenta la Directora Nacional, en el año 2019 se han mantenido una serie de comunicaciones con dicho organismo, coordinando a nivel interno la respuesta del Servicio a las consultas realizadas por el instituto sobre las temáticas específicas y áreas de trabajo que las autoridades de infancia de la región establecieron como prioritarias en el Plan de Acción para el periodo 2019-2023. También correspondió a la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación coordinar con el IIN, junto con la Subsecretaría de la Niñez y con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la representación de Chile ante el Consejo Directivo del IIN, en la 94^o Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto Interamericano Niño, la Niña y Adolescentes, y el XXII Congreso Panamericano del Niño, la Niña y Adolescentes, en la ciudad de Cartagena, Colombia, realizada los días entre el 27 de octubre y el 02 de noviembre, en Cartagena, Colombia.

Se coordinó, además, la participación de 34 profesionales chilenos en los cursos ofrecidos por el IIN a través de su Programa de Capacitación Virtual, correspondientes a “Introducción a los derechos de niñas, niños y adolescentes”; “Promoción de la participación de niños, niñas y adolescentes en las Américas”; “Planificación y gestión de políticas públicas integrales para la primera infancia con perspectiva de derechos”; “Aspectos civiles de la sustracción internacional de niñas, niños y adolescentes (SINNA)”; “Adolescentes en conflicto con la ley penal”; “Protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la gestión de riesgos de desastres”; y “Violencia y derechos de niñas, niños y adolescentes... construyendo entornos de paz”. Asimismo, se coordinó junto con el DEPRODE la postulación de 55 profesionales de SENAME a los cursos Semi-Presenciales “Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes” y “Violencia y derechos de niñas, niños y adolescentes... construyendo entornos de paz”. Estos cursos se desarrollan en dos etapas: una primera etapa de carácter virtual, a cargo del IIN-OEA, e impartida de forma simultánea a todos los participantes de la región; y una segunda etapa, de carácter presencial, organizada e impartida por el propio Estado para sus participantes. En concordancia con el acuerdo nacional por la infancia, respecto a la promoción de la participación de niños, niñas y adolescentes, enunciado en el punto dieciséis, se dispuso la participación de Sename, desde al año 2018, en un ciclo de videoconferencias con el Instituto Interamericano Niño, la Niña y Adolescentes en la temática de participación, denominado: “Conversatorios de Enlaces de Participación Infantil Adolescente - CEPIA”. En este marco, se realizaron conversatorios cada mes a través de los cuales se compartieron experiencias, buenas prácticas y documentación referida a la materia.

Por otra parte, se coordinó la respuesta del Estado de Chile a la Consulta sobre Niñez Migrante, realizada por el Instituto en el marco de la elaboración del nuevo Plan de Acción 2019-2023. Para consolidar la respuesta, nos contactamos con la Subsecretaría de la Niñez, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, la Subsecretaría del Interior y el Poder Judicial, además de la elaboración del insumo de nuestro Servicio. Por último, se coordinó con la Unidad de Comunicaciones y la Dirección Regional Metropolitana, una actividad para celebrar el “Día de la niñez y la adolescencia de las Américas”, que fue instaurado por el Consejo Permanente de la OEA en sesión ordinaria celebrada el 10 de mayo de 2017. Esta actividad se realizó el día 11 de junio en dependencias de la Dirección Regional Metropolitana, de 09:00 am hasta las 14:00 hrs., con la participación de aproximadamente 45 a 50 NNA, de 10 a 15 años. La coordinación significó la participación en varias reuniones previas y una videoconferencia con los profesionales encargados de esta conmemoración en el IIN.

1. Preparación de la respuesta institucional de informes del Estado de Chile a organismos del Sistema Universal de Derechos Humanos, de otros compromisos internacionales del Estado, y demás instancias internacionales a solicitud de Cancillería u otros Ministerios:

b.1) EPU: El año 2019, se coordinó la respuesta al informe con las preguntas recibidas para ser respondidas durante nuestra participación en el Examen Periódico Universal (EPU), que se llevó a cabo el día 22 de enero de 2019 en Ginebra–Suiza. El EPU es un mecanismo del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, cuya finalidad es revisar la situación de derechos humanos de todos los Estados miembros de la ONU. Con posterioridad, se respondió un cuestionario en cuanto a la aceptación o rechazo de las recomendaciones efectuadas al Estado de Chile en el EPU -por parte de los 266 Estados participantes-, para emitir el addendum con la opinión de SENAME.

b.2) Comité de Derechos Humanos (CCPR, por sus siglas en inglés): al respecto se coordinó el Informe de SENAME correspondiente al proceso de elaboración del VII Informe de Chile en el marco del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. El último examen periódico de Chile -efectuado en base al VI Informe-, se efectuó el año 2014, por lo que este nuevo informe se centró en la implementación de las observaciones realizadas a ese examen, y en los avances en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Pacto.

b.3) Comité contra la Tortura (CAT): Se gestionó el informe con los avances en la implementación de las recomendaciones realizadas en el marco de las Observaciones Finales sobre el sexto informe periódico de Chile, emitidas en agosto de 2018, en el cual el Comité fijó un procedimiento de seguimiento respecto de algunas de las recomendaciones efectuadas en esa oportunidad al Estado.

b.4) Comité de los Derechos del Niño (CDN): se gestionó internamente el informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Estado de Chile en el marco de la investigación realizada en virtud del artículo 13 del Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, en la cual nos comprometimos a implementar ciertas medidas a corto, mediano y largo plazo. Durante el año 2019, se remitió el informe respecto a los compromisos a corto plazo.

b.5) Comité para la eliminación de la Discriminación Racial (CERD): actualización del Informe de SENAME -liderado por el Departamento de Protección de Derechos-, correspondiente al proceso relativo al Examen de Chile ante el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial, llevado a cabo en noviembre en Ginebra.

b.6) Consulta realizada por la Relatora Especial sobre la Venta y Explotación Sexual de NNA: desde la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores se solicitó a SENAME contribuir a la realización del informe final de la Relatora Especial, que se espera que presente este año ante el Consejo de Derechos Humanos. En este sentido, la Unidad de Relaciones Internacionales coordinó la respuesta del Departamento de Protección de Derechos de SENAME y aportó con insumos para completar la respuesta del Estado de Chile.

b.7) Proyecto de Resolución (PR) sobre los derechos del niño, titulado "Empowering children with disabilities for the enjoyment of their human rights, including inclusive education": desde la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores se solicitó a SENAME contribuir con comentarios sobre el PR, lo cual fue realizado por la Unidad de Relaciones Internacionales, en coordinación con la Subsecretaría de la Niñez.

b.8) Borrador de Resolución sobre los Derechos del Niño: a raíz de la celebración de los 30 años de la CDN, el Grupo Latinoamericano (en el cual participa Chile) y la Unión Europea realizaron una resolución sobre "Niños sin cuidado parental", para ser presentada en la Asamblea General de las Naciones Unidas. Al respecto, la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores solicitó a SENAME revisar el documento para contribuir con comentarios sobre la resolución, lo cual fue realizado por la Unidad de Relaciones Internacionales, en coordinación con la Subsecretaría de la Niñez.

b.9) Embajada de Estados Unidos: se respondieron las consultas que se realizan para la elaboración, por parte del Departamento de Estado de los Estados Unidos, de los informes anuales sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil y sobre la Trata de Personas. Las respuestas fueron elaboradas en el mes de enero y febrero, respectivamente.

b.10) CIDH:

- Medida de Protección en favor de un niño ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), desde donde se solicita a Cancillería que el Estado de Chile adopte medidas de protección, a favor del niño, ante denuncia recibida en ese organismo por el Observatorio Ciudadano. En este contexto, se coordinó internamente la elaboración del informe de SENAME respecto de este caso, que fue derivado a la Subsecretaría de Derechos Humanos, quienes elaboraron el informe con la postura del Estado al respecto.

- Medida Cautelar CREAD Playa Ancha: la CIDH solicitó al Estado de Chile presentar nuevas observaciones respecto de esta medida cautelar, en el marco de un nuevo informe presentado por los peticionarios y los avances en el cumplimiento de la medida en el período comprendido entre diciembre 2018 y marzo 2019. En especial, la Comisión consultó acerca del progreso en las investigaciones sobre los hechos de violencia denunciados en contra de los funcionarios del centro. En este contexto, se coordinó la elaboración, revisión y envío del informe de respuesta a la CIDH, que posteriormente fue derivado al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para la su revisión y envío a Cancillería.

- Desde la Subsecretaría de Derechos Humanos solicitaron colaboración a SENAME para preparar la contestación del Estado de Chile en el Caso N°13.398 "Adolescentes Recluidos en los Centros de Internación Provisoria del SENAME", incoado ante la Comisión. La Unidad de RR.II estuvo a cargo de la recopilación de antecedentes con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

b.11) Chilean Adoptees Worldwide (CAW): Cancillería remitió a SENAME una carta de la organización CAW para su respuesta, respecto de los casos de los niños y niñas víctimas de las llamadas "adopciones ilegales o irregulares", que se encuentran aún en etapa de investigación en Chile. Esta respuesta fue coordinada con Gabinete, el Dpto. de Adopción y la Subsecretaría de la Niñez.

b.12) Niñ@Sur: desde el Ministerio de Relaciones Exteriores se envió a SENAME la convocatoria para participar de diversas video conferencias que tenían como objetivo preparar la Reunión de Altas Autoridades en DDHH y Cancillerías del Mercosur y Estados Asociados (RAADH) y revisar documentación relevante para la Comisión Permanente Niñ@Sur (Plan de trabajo 2019-2020 de dicha comisión y el Cronograma de la Reunión de Adolescentes y Red Surca). Asimismo, se preparó una minuta y se coordinó su envío -junto a la Subsecretaría de la Niñez-, para facilitar la participación de los representantes chilenos tanto en la Comisión permanente Iniciativa Niñ@Sur, como en la XXXIV RAADH.

b.13) Participación en la adopción y realización de los compromisos del II y del III Gabinete Binacional Perú-Chile, lo que se realizó mediante la coordinación entre la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación y los enlaces designados en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del Perú. Los compromisos adoptados en el II Gabinete Binacional fueron los siguientes:

- "Diseñar un flujograma de intervención para la implementación del Acuerdo Interinstitucional sobre protección y retorno seguro de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales", el cual se cumplió con fecha 13 de agosto del presente.

- "Compartir experiencias orientadas a lograr la desinstitucionalización de niñas, niños y adolescentes, con énfasis en niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados o separados de sus referentes familiares", que se cumplió en el transcurso del mes de septiembre.

Los compromisos adoptados en el III Gabinete Binacional (Realizado en Paracas el 11 de octubre del 2019) son los siguientes:

- "Diseñar un mecanismo para un abordaje conjunto de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados y separados de sus referentes familiares".

- "Intercambiar experiencias vinculadas a los modelos de gestión e intervención en la reinserción familiar de niñas, niños y adolescentes institucionalizados".

Se espera que ambos compromisos se cumplan con fecha límite agosto de 2020.

1. Cooperación internacional solicitada por la Agencia de Cooperación Internacional (AGCID) a Sename: la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación estuvo a cargo de la coordinación entre la mencionada Agencia y el respectivo departamento técnico de la institución, del proyecto con Jamaica: "A New Path: Promoviendo un entorno saludable y alternativas productivas para jóvenes detenidos e infractores". Se trata de un proyecto de cooperación técnica que se inscribe en el marco de la cooperación triangular que el gobierno de Chile desarrolla a través de la AGCID, con la participación de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), en coordinación con la Organización de Estados Americanos (OEA).

En este contexto, la Unidad de Relaciones Internacionales y el Departamento de Justicia Juvenil realizaron una serie de actividades para coordinar la misión programada para enero de 2019, en Jamaica. En esta misión se contempló la participación de dos profesionales del departamento de Justicia Juvenil quienes impartieron el taller: "How to provide post-release services to youth in conflict with the law?". Ellos evaluaron en terreno, a la vez, los avances técnicos en la intervención del trabajo con los adolescentes en los centros privativos de libertad de Jamaica, sobre la base de la capacitación efectuada y pasantía realizada con anterioridad. También apoyaron in situ, el trabajo de los funcionarios de Centros Privativos de Libertad, para favorecer sus aprendizajes en terreno respecto de prácticas más exitosas en la intervención técnica con los/as adolescentes y recogieron nuevas demandas a favor de la infancia de dicho país.

Por otra parte, SENAME recibió una convocatoria para participar en una pasantía realizada en el marco del proyecto del Fondo Chile (Convocatoria 2018) "Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en contextos de Violencia y alto Riesgo Social en El Salvador", ejecutado por América Solidaria. En virtud de lo anterior, la Unidad de RR.II coordinó -junto con el Departamento de Justicia Juvenil-, la visita a SENAME de profesionales del ISNA (Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia) y de la ONG ConTextos, socio local del proyecto.

1. Actividades correspondientes a la función de Sename como autoridad central en materia del “Convenio de La Haya sobre Cooperación en materia de Adopción Internacional”: En el transcurso de este período, se derivó al Departamento de Adopción, una invitación enviada a SENAME por la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (HccH) -en su rol de autoridad central del Convenio de La Haya de 1993 sobre Adopción Internacional-, para participar en una conferencia telefónica que tenía por objetivo discutir la agenda de la Reunión del Consejo de Asuntos Generales y Políticas de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado, que tuvo lugar en La Haya entre los días 5 y 8 de marzo del presente. Asimismo, SENAME recibió una comunicación por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores para realizar comentarios al Proyecto de Guía Práctica, aplicable al reconocimiento y Ejecución transfronterizos de acuerdos sobre familia que involucran niños.

1. Respecto a las relaciones interinstitucionales o de cooperación con otras instituciones del Estado de Chile, e instancias internacionales, podemos destacar la coordinación de respuestas a organismos del Estado, la participación en mesas interinstitucionales por parte de funcionarios de Sename; la firma de convenios de cooperación; y las visitas internacionales que fueron coordinadas, gestionadas o registradas por la unidad:

e.1) Respuesta a INDH: al respecto, la Unidad de RR.II tuvo a su cargo la respuesta de SENAME al compromiso adquirido a raíz de las recomendaciones realizadas por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) en sus informes anuales, en específico a la recomendación N°392. Esa recomendación hacía referencia a “destinar esfuerzos y recursos para continuar de manera sistemática con las capacitaciones a funcionarios/as, de modo de asegurar una efectiva aplicación de la normativa vigente en materia de migración, en especial, respecto al criterio para la inscripción como Hijo de Extranjero Transeúnte...”, lo que debía incluir “la amplia difusión y circulación de la Resolución Exenta N° 3207 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y la eventual sanción a funcionarios/as o a la autoridad responsable que no la respete...”, informando que se llevaron a cabo las actividades recomendadas.

e.2) Mesas interinstitucionales: durante el año 2019, profesionales de la unidad participaron en varias mesas de trabajo permanentes, en representación de Sename, lideradas por distintas instituciones del Estado de Chile:

- Mesa intersectorial sobre Trata de Personas, cuya secretaría recae en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; y la Mesa Regional de Trata de Personas-Región Metropolitana, organizada por la Subsecretaría Regional de Justicia;

- Mesa Interinstitucional de prevención, investigación y sanción de la tortura, convocada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH);

- Reuniones con ACNUR, las Universidades Diego Portales y Alberto Hurtado y el Servicio de Registro Civil e Identificación, en el marco del proyecto “Chile Reconoce”;

- Reuniones en el marco del “Programa de Fortalecimiento de la Política Consular y Migratoria”, a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Reuniones con diversos organismos públicos, destinadas a analizar la situación de niños, niñas y adolescentes de nacionalidad venezolana sin documentos de identidad, entre ellos; Policía de Investigaciones, Cancillería, Departamento de Extranjería y Migración, Cónsul de Venezuela y Servicio de Registro Civil e Información.

- Mesa creada a raíz de la solicitud realizada -al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJU)-, por el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior (DEM), para modernizar el sistema de solicitudes de visa de residencia para niños, niñas y adolescentes extranjeros que estén ingresados en

programas ambulatorios o residenciales de SENAME o de la red de organismos colaboradores acreditados. Esta mesa se encuentra conformada por funcionarios/as del DEM, del MINJU y por funcionarios de los Departamentos de Justicia Juvenil, de Protección de Derechos, de Planificación (SENAINFO) y de la Unidad de Relaciones Internacionales del SENAME. Tiene por objeto, entre otros, revisar el procedimiento, los documentos a acompañar, la información que se compartirá, etc. al ingresar estas solicitudes a través de la Plataforma SIMPLE del Ministerio del Interior.

- Mesa de trabajo convocada desde el Departamento de Extranjería y Migraciones del Ministerio del Interior y Seguridad y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con representantes de varios sectores del Estado, para la construcción de una política social migratoria.

- Mesa de trabajo para identificar los principales nudos críticos que afectan hoy a NNA migrantes y sus familias -convocada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Subsecretaría de la Niñez-, entendiéndose que dentro del proceso migratorio pueden estar expuestos a graves vulneraciones de sus derechos.

e.3) Firma de convenios de cooperación: en el marco de las funciones de la Unidad, le correspondió impulsar y coordinar la firma de dos convenios de cooperación por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y por parte de Sename:

- Convenio entre la Secretaría de Derechos Humanos de la República del Ecuador y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile (Sename como contraparte técnica), sobre "Protección y Retorno Seguro de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales". Si bien este convenio fue firmado por el Ministro de Justicia y Derechos Humanos, SENAME será la contraparte técnica y quien ejecutará las acciones convenidas, por lo que la revisión de su texto implicó una videoconferencia y varias comunicaciones con la contraparte técnica de este acuerdo en Ecuador.

- Convenio entre el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia de República Dominicana (CONANI) y el Servicio Nacional de Menores de Chile (SENAME): "Acuerdo Interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia de República Dominicana y el Servicio Nacional de Menores de Chile, sobre Protección y Retorno Seguro de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales".

e.4) Visitas internacionales: la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación tiene entre sus funciones coordinar, gestionar y registrar las visitas internacionales que la institución recibe con motivo de seminarios internacionales, cooperación o invitaciones de otros departamentos para capacitar a los equipos profesionales, entre otros.

- Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI): una delegación conformada por la Directora y 2 profesionales de CONANI, visitó SENAME entre los días 22 y 23 de julio, en el marco de un intercambio de experiencias y buenas prácticas y para la suscripción del "Acuerdo Interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia de República Dominicana y el Servicio Nacional de Menores de Chile, sobre Protección y Retorno Seguro de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales". La visita consistió en reuniones con profesionales de SENAME y del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que se llevaron a cabo tanto en la Dirección Nacional de SENAME, como en dependencias del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, así como la visita a un Programa Especializado con Niños, Niñas y/o Adolescentes en Situación de Calle (PEC).

- Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA): visita realizada en el marco del proyecto del Fondo Chile (Convocatoria 2018) "Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en contextos de Violencia y alto Riesgo Social en El Salvador" ejecutado por América Solidaria, en el marco del cual nos visitaron funcionarios del ISNA (Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia) y de la ONG ConTextos, socio local del proyecto. Esta actividad fue coordinada en conjunto con el Departamento de Justicia Juvenil.

1. Cometidos funcionarios al extranjero: se refiere a los cometidos funcionarios realizados por profesionales del Servicio Nacional de Menores en el año 2019, que han sido gestionados por la Unidad:

f.1) Jamaica: dos profesionales del Departamento de Justicia Juvenil participaron como representantes de SENAME en una misión que tiene como objetivo capacitar a una mesa intersectorial para favorecer la reinserción social de adolescentes y jóvenes infractores de Ley en Jamaica. Esta comisión se realizó en Kingston, Jamaica, del 20 al 26 de enero de 2019.

f.2) Brasil: Una asesora de Gabinete de la Dirección Nacional, junto a la Coordinadora del área de gestión territorial -zona sur-, del Departamento de Protección de Derechos, participaron como miembros de la delegación chilena en el Seminario Internacional de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF) "Por el derecho a vivir en familia y comunidad. Poner fin al encierro de niños y niñas sin cuidados parentales", que se desarrolló entre el 22 y 26 de abril de 2019, en la Ciudad de Salvador de Bahía, Brasil.

f.3) Argentina: tres profesionales -del Departamento de Justicia Juvenil, Departamento de Protección de Derechos y de la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación, respectivamente-, participaron como representantes de SENAME, en la jornada "Construyendo vínculos: intercambio de experiencias en la promoción del desarrollo integral de niños y adolescentes entre Chile y Argentina", que organizó el Consulado de Chile en Mar del Plata, con el apoyo y coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores. Dicha jornada se realizó en la ciudad de Mar del Plata, Argentina, del 12 al 15 de junio de 2019.

f.4) Argentina: una profesional del Departamento de Protección de Derechos participó en la fase final del ciclo de formación "Training Programme on the Child Intervention for Living Drug-Free (CHILD) Curriculum" (Programa de capacitación continua sobre el Currículo de Intervención Infantil Para Vivir sin Drogas), organizado por The Colombo Plan Drug Advisory Programme que se realizó en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 13 al 22 de agosto de 2019.

f.5) Uruguay: una asesora de Gabinete de la Directora Nacional, junto a dos profesionales del Departamento de Protección de Derechos fueron parte de la delegación chilena que participó en el proyecto de cooperación SUR-SUR, Chile-Uruguay -consistente en un intercambio entre UNICEF y los Gobiernos de Uruguay y Chile, destinado a reflexionar sobre las oportunidades y desafíos para asegurar el derecho a vivir en familia de niños, niñas y adolescentes-, que se desarrolló entre el 10 y 13 de junio de 2019, en la ciudad de Montevideo, Uruguay.

f.6) Estados Unidos: el Jefe (S) del Departamento de Justicia Juvenil participó en el Programa de Visitantes Internacionales de Liderazgo (International Visitor Leadership Program - IVLP), denominado "Prision Management and Prisoners Rehabilitation", ofrecido por el Departamento de Estado de los Estados Unidos. Esta comisión de servicio se realizó en varias ciudades de Estados Unidos, entre los días 17 al 29 de agosto de 2019.

f.7) Colombia: la Jefa de la Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación participó en la 94ta Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes (IIN), y en el XXII Congreso Panamericano del Niño, la Niña y Adolescentes, realizada en la ciudad de Cartagena, Colombia, celebrados durante los días 27 de octubre al 02 de noviembre de 2019.

Meta Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación.

La Unidad de RR.II. tiene a su cargo tres indicadores o metas en el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

La meta denominada "Respuestas al DEM en el marco del Acuerdo de cooperación entre Sename y el Ministerio del Interior, del 18 de diciembre de 2009" fue ejecutada en un 100%. Esta consistió en la emisión de respuesta, en un plazo máximo de 45 días, a oficios con solicitud de informe social de situación proteccional, derivados desde el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) del Ministerio del Interior, en el marco del Acuerdo de Cooperación -del 18 de diciembre de 2009-, suscrito entre Sename y ese organismo, respecto a casos de niños, niñas y adolescentes no acompañados de sus padres que se encuentren solos o a cargo de un tercero y soliciten visa de residencia en Chile. En el marco del cumplimiento de esta meta se elaboraron -a solicitud del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior-, 65 informes sociales en aquellos casos en que los/as niños están solicitando su residencia en Chile y han ingresado al país sin estar acompañados de padre, madre o tutor.

La segunda meta, que fue incorporada el año 2019, se refiere a la realización de seminarios en la temática "Atención de niños, niñas y adolescentes migrantes en la red de programas de protección de derechos e infractores de ley", impartidos a OCAS y a programas de administración directa de SENAME, cabe señalar que, el año 2019 se realizaron un total de tres seminarios en las regiones de Arica y Parinacota (29 de mayo de 2019, el cual contó con la participación de 123 personas), Valparaíso (29 de agosto de 2019, el cual contó con la participación de 64 personas), y Santiago (20 y 22 de noviembre de noviembre, los cuales contaron con un total de 81 personas). Igualmente, la Unidad de Relaciones Internacionales ha establecido alianza con el Departamento de Extranjería y Migración, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, y el Servicio de Registro Civil e Identificación, quienes han participado en estos seminarios como expositores, con el fin de dar a conocer a los participantes sus disposiciones para la atención de niños, niñas y adolescentes migrantes, y fortalecer los circuitos de atención y prestación de servicios.

La tercera meta, que también fue incorporada el año 2019, pasando a ser la Unidad un centro de responsabilidad, consiste en dar respuesta a las órdenes de ubicación de redes familiares impartidas por Juzgados de Familia, mediante solicitudes de cooperación realizadas ante instituciones homólogas a SENAME en otros países, en un plazo de 20 días hábiles, se elaboraron 79 solicitudes.

1. Unidad de Infraestructura e Inversiones

Ejecución de recursos SENAME para centros de administración directa

La distribución de recursos destinados durante el año 2019 a la Unidad de Infraestructura e Inversiones, se desglosa en los siguientes cuadros:

IMPUTACIÓN	TOTAL	TOTAL	SALDO	EJECUTADO	SALDO	%
	COMPROMETIDO	ASIGNADO	(respecto a lo comprometido)		(respecto a lo asignado)	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
BASE	880.283	950.500	70.217	831.741	118.759	87,51%

META	4.394.154	4.396.486	2.332	4.218.277	178.209	95,95%
Subtítulo 31	1.879.651	1.879.751	100	1.621.835	257.916	86,28%
31	229.516	232.375	2.859	229.516	2.859	98,77%
EMERGENCIA						
TOTAL	7.383.604	7.459.112	75.508	6.901.369	557.743	92,52%

Subtítulo 22

El presupuesto del subtítulo 22 en el año 2019 se compuso del presupuesto Base y meta y está asociado a distintas reparaciones, mantenciones y prestaciones de servicios, en el marco de la infraestructura de los Centros de Administración Directa del Servicio, tanto del Departamento de Justicia Juvenil, como para el Departamento de Protección y Restitución de Derecho.

Subtítulo 31

Esta Meta se encuentra asociada a distintas reparaciones, mantenciones y ejecución de obras, en el marco de la infraestructura y equipamiento de complejidad de los Centros de Administración Directa del Servicio. Se considera dentro de este subtítulo los proyectos correspondientes a emergencias presentadas en los Centros y que deben ser resueltas a la brevedad.

Ejecución de recursos - subtítulo 22

Subtítulo 22 – JUSTICIA JUVENIL

CENTRO	PROYECTO	MONTO M\$
CIP CRC ARICA	MEJORAMIENTO CENTRAL DE ALIMENTOS	98.041
CIP CRC ARICA	CONSTRUCCIÓN MODULAR	46.100
CIP CRC CSC IQUIQUE	REPARACIÓN DE MUROS	5.266
CIP CRC CSC IQUIQUE	EXTENSIÓN RED ELÉCTRICA PARA HABILITAR OFICINAS	2.799
CIP ANTOFAGASTA	CRC REPARACIÓN VENTANAS GENDARMERIA	19.087
CIP ANTOFAGASTA	CRC MEJORAMIENTO UNIDAD DE SALUD	90.419
CIP ANTOFAGASTA	CRC HABILITACIÓN CUBIERTA MUTICANCHA	49.999
CIP CRC LA SERENA	HABILITACIÓN MÓDULO PLAN AMBULATORIO	74.670
CIP CRC LA SERENA	MEJORAMIENTO DEPENDENCIAS GENCHI Y PAVIMENTOS CASAS	114.421
CIP CRC LA SERENA	MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA	194.933
CIP CRC LIMACHE	REPARACIÓN BAÑOS DE VIVIENDAS	7.417
CIP CRC LIMACHE	HABILITACIÓN CASA 10	1.006
CIP CRC LIMACHE	MEJORAS SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	21.228
CSC LIMACHE	MEJORAMIENTO DE CUBIERTAS, ÁREAS EXTERIORES Y SERVICIOS HIGIÉNICOS	121.430
CIP CRC GRANEROS	MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA	184.165
CIP CRC TALCA	OBRAS COMPLEMENTARIAS NUEVO CENTRO CERRADO DEL MAULE	103.919
CIP CRC CORONEL	MEJORAMIENTO CIP CRC CORONEL	216.769
CSC CONCEPCIÓN	REPARACIÓN GALERÍA DE PASILLOS	4.652
CIP CRC CHOL CHOL	MEJORAMIENTO CENTRAL DE ALIMENTOS	181.542
CIP CRC VALDIVIA	MEJORAMIENTO CENTRAL DE ALIMENTOS	185.988
CIP CRC VALDIVIA	REPARACIÓN CABAÑA A Y CASA SEPARACIÓN DE GRUPOS	62.999
CIP CRC PUERTO MONTT	PAGO SERVICIO DE CONEXIÓN NUEVOS CENTRO CERRADO DE PUERTO MONTT	49.255
CIP CRC COYHAIQUE	MEJORAMIENTO CENTRAL DE ALIMENTOS Y UNIDAD DE SALUD	234.230
CIP CRC PUNTA ARENAS	REPARACIÓN CENTRAL DE ALIMENTOS	236.110
CIP CRC SAN BERNARDO	MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA	216.295
CIP CRC SAN JOAQUIN	REPARACIÓN DE CUBIERTAS Y PAVIMENTOS	139.973
CIP CRC SAN JOAQUIN	MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA	184.311
CMN	HABILITACIÓN CASA N°1	2.304
CMN	MEJORAMIENTO CASA N°2	188.508

CSC TANGO	CALERA DE MEJORAMIENTO MÓDULO DORMITORIOS	215.069
CSC TANGO	CALERA DE NORMALIZACIÓN ELÉCTRICA	33.847
CSC TANGO	CALERA DE REGULARIZACIÓN INMUEBLES SENAME	PERMISO DE EDIFICACIÓN 42.340
PAÍS	MANTENCIÓN SISTEMA DE TECNOVIGILANCIA CSC DEL PAÍS	CIP CRC 215.665
TOTAL		3.544.757

1. Subtítulo 22 – PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

CENTRO	PROYECTO	MONTO M\$
RESIDENCIA CERRO ALEGRE	FAMILIAR MEJORAMIENTO DE PATIOS	107.011
RESIDENCIA CERRO ALEGRE	FAMILIAR REPOSICIÓN RESIDENCIA FAMILIAR VALPARAÍSO	157.786
RESIDENCIA ALEMANA	FAMILIAR VILLA NORMALIZACIÓN ELÉCTRICA	8.057
RESIDENCIA ALEMANA	FAMILIAR VILLA MEJORAMIENTO ÁREAS EXTERIORES	79.099
RESIDENCIA QUILLOTA	FAMILIAR NORMALIZACIÓN ELÉCTRICA	7.869
RESIDENCIA QUILLOTA	FAMILIAR HABILITACIÓN	11.863
RESIDENCIA DEL MAR	DAMILIAR VIÑA HABILITACIÓN	18.248
RESIDENCIA DEL MAR	DAMILIAR VIÑA NORMALIZACIÓN ELÉCTRICA	8.512
RESIDENCIA COYHAIQUE	FAMILIAR MEJORAMIENTO ANEXO LOS CISNES	111.114
CREAD GALVARINO	REPARACIÓN CUBIERTA SECTOR LAVANDERÍA	4.143
RESIDENCIA MIGUEL	FAMILIAR SAN MEJORAMIENTO DE PATIOS	90.472
RESIDENCIA MIGUEL	BILBAO Y SAN ADQUISICIÓN, HABILITACIÓN Y MANTENCIÓN SISTEMA TECNOVIGILANCIA	55.942
FAE METROPOLITANO	MEJORAMIENTO OFICINAS PROGRAMA FAMILIA DE ACOGIDA ESPECIALIZADA	189.922
TOTAL		850.038

Ejecución de recursos - subtítulo 31 emergencia

1. Subtítulo 31 Emergencia – JUSTICIA JUVENIL

CENTRO	PROYECTO	MONTO M\$
CIP CRC ARICA	REPARACIÓN SISTEMA DE IMPULSIÓN DE AGUA	290.610
CIP CRC LA SERENA	REPARACIÓN SISTEMA HIDRÁULICO	6.637
CIP CRC LIMACHE	AUMENTO DE ALTURA REJA MURO ANILLO DE SEGURIDAD	39.960
CIP CRC LIMACHE	MODIFICACIÓN DE CÁMARAS DE CCTV ANILLO DE SEGURIDAD	16.006
CIP CRC LIMACHE	REPARACIÓN BOMBA HIDRÁULICA	3.040
CENTRO MAULE CERRADO	REPARACIÓN FILTRACIÓN RED SECA	2.618
CENTRO MAULE CERRADO	REPARACIÓN CIERRO DE PATIOS	26.180
CENTRO MAULE CERRADO	HABILITACIÓN CONSTRUCCIÓN MODULAR GENCHI	30.345
CIP CRC CHOL CHOL	REPARACIÓN CUBIERTA GIMNASIO	14.912
CIP CRC ARENAS PUNTA	REPARACIÓN POR FUGA DE GAS	4.236
CIP CRC SAN JOAQUÍN	REPARACIÓN CUBIERTA GIMNASIO	20.839
TOTAL		455.383

1. Subtítulo 31 Emergencia – PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

CENTRO	PROYECTO	MONTO M\$
CREAD ARICA	REPARACIÓN UNIDAD DE SALUD	14.835
CREAD ARICA	REPARACIÓN DE BASE DE RADIER Y PAVIMENTOS DE INTERIORES DE ENFERMERÍA	2.603
CREAD ARICA	REPARACIÓN FILTRACIÓN SECTOR 5	2.380
RESIDENCIA VILLA ALEMANA FAMILIAR	HABILITACIÓN	20.200
CREAD CAPULLO	REPARACIÓN EXTERIOR POR ANEGAMIENTO	17.515
CREAD CASA NACIONAL	REPARACIÓN DE CUBIERTAS	6.581
TOTAL		64.114

3. EJECUCIÓN DE RECURSOS - SUBTÍTULO 31

CENTRO	PROYECTO	MONTO M\$
CIP CRC LIMACHE	NORMALIZACIÓN CENTRAL DE ALIMENTOS	290.610
CIP CRC LIMACHE	CONSERVACIÓN	861.964
CIP CRC CORONEL	NORMALIZACIÓN CENTRO CERRADO DE CORONEL (CONSULTORÍA)	134.050
CENTRO CERRADO MAULE	AMPLIACIÓN CENTRO CERRADO (CONSULTORÍA)	23.556
CIP CRC SAN BERNARDO	REPOSICIÓN CASA DE SEPARACIÓN (CONSULTORÍA)	13.500
CSC CALERA DE TANGO	CONSERVACIÓN CENTRO SEMI CERRADO	257.522
OFICINA DE ADOPCIÓN ANTOFAGASTA	CONSERVACIÓN OFICINA DE ADOPCIÓN SENAME, ANTOFAGASTA	40.633
TOTAL		1.621.835

Respecto del avance de cada proyecto, se señala lo siguiente:

- **Normalización Central de Alimentos Centro Cerrado de Limache:** considera la construcción de una nueva central de alimentos que cumpla con la norma sanitaria. Las obras iniciaron a fines del año 2018 y finalizaron el 16 de septiembre de 2019. Junto con esto, en el segundo semestre del año 2019 se realizaron las compras de equipos y equipamiento a través de Convenio Marco y licitación pública. La central de alimentos se encuentra operativa y equipada para su funcionamiento.
- **Conservación Centro Cerrado de Limache:** proyecto contempla el mejoramiento integral del Centro incluyendo todas sus dependencias, tanto al interior como exterior del anillo de seguridad. Sus principales partidas son pintura de casas de jóvenes, oferta programática, edificio administrativo y de gendarmería, mejoramiento de baños de casas, mejoramiento de garitas, cubiertas, entre otras partidas. Su inicio fue el 14 de octubre del 2019 y tiene como fecha de término el 22 de marzo del 2020.
- **Normalización Centro Cerrado Coronel:** se contrató la consultoría para diseñar el proyecto completo de normalización del Centro Cerrado de Coronel. Ésta contempla el proyecto de arquitectura y las especialidades eléctrica, sanitaria, clima, eficiencia energética, cálculo estructural, tecnovigilancia y seguridad, aguas lluvias, paisajismo, revisores independientes de arquitectura y cálculo estructural y estudios de suelo.
- **Ampliación Centro Cerrado del Maule:** se contrató la consultoría para ampliar y construir dependencias en el actual centro cerrado del Maule. Se considera ampliación de la escuela y talleres, ampliación dependencias Gendarmería, lavandería, diseño de casa femenina, diseño de talleres de mantención, pasillos cubierto y diseño del espacio estructurante. Se contempla el proyecto de arquitectura y las especialidades eléctrica, sanitaria, clima, eficiencia energética, cálculo estructural, aguas lluvias, paisajismo, revisores independientes de arquitectura y cálculo estructural y estudios de suelo. La consultoría inició el 12 de septiembre de 2019 y finalizará en febrero del 2020.
- **Reposición Casa de Separación CIP CRC San Bernardo:** se contrató la consultoría para diseñar una nueva casa de separación que cumpla con el estándar de centro modelo. Se contempla el proyecto de arquitectura y las especialidades eléctrica, sanitaria, clima, eficiencia energética, cálculo estructural, tecnovigilancia y seguridad, aguas lluvias, paisajismo, revisores independientes de arquitectura y cálculo estructural y estudios de suelo. La consultoría inició en septiembre 2019 y finalizará el primer trimestre del 2020.

• **Conservación Centro Semi Cerrado de Calera de Tango:** el proyecto contempla el mejoramiento integral de las casas de los jóvenes, pavimento de senderos externos, piscina y camarines. La obra inició el 30 de septiembre de 2019 y finaliza el 03 de marzo de 2020. Este proyecto incluye la contratación de un Inspector Técnico de Obra externo, que colabora en la fiscalización de la ejecución de los trabajos.

• **Conservación Oficina de Adopción Sename, Antofagasta:** proyecto contempla el mejoramiento integral de la oficina de adopción de la ciudad de Antofagasta, contemplando pintura, mejoramiento de cielos, reparación de baños, pavimentos y techumbre de patios. Los trabajos iniciaron el 20 de agosto del 2019 y finalizaron el 19 de noviembre de 2019. Durante los meses de noviembre y diciembre se realizaron las compras de equipos y equipamientos contemplados en el proyecto.

[1] Cuadernos de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y del Adolescente, 2014;57, 43-55 © Sociedad Española de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y del Adolescente. ISSN: 1575-5967.

[2] Manual de Inducción. SENAME 2016.

[3] Protección especializada es aquella respuesta del Estado dirigida a restituir el ejercicio de los derechos vulnerados de niños y niñas, debido a abuso, abandono, maltrato, trata, explotación, y a reparar las consecuencias de esa vulneración. Basado en Art. N° 19 CDN.

[4] El Departamento realizó en el primer trimestre retroalimentación para optimizar el levantamiento de hallazgos por parte de los supervisores(as) técnicos.

[5] Un Centro o Proyecto puede tener más de un Informe de Retroalimentación considerando el mes de la supervisión.

[6] Los resultados finales serán emanados desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en marzo del presente año.

[7] La mesa de trabajo compuesta por MINSAL – SENDA – MINJU – SENAME, se mantiene sesionando 1 vez por semana. Esta frecuencia de reuniones se ha mantenido regularmente.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Desafíos para el período de Gobierno

Departamento de Protección y Restitución de Derechos

I.- GESTIÓN TERRITORIAL Y PROGRAMÁTICA

Durante el año 2020 el Sub-departamento de Gestión Territorial Programática asume el desafío de iniciar un **Proceso de Planificación de la Gestión, con la finalidad de enmarcar coherentemente el quehacer profesional con los desafíos y objetivos institucionales**. De esta forma, se busca intencionar desde una mirada crítica-reflexiva- el reconocimiento de aspectos fundamentales para favorecer la adecuada implementación de la oferta de programas y proyectos acorde a los cambios en el cuidado alternativo residencial y la oferta ambulatoria. En este marco, se espera que el/la profesional del área de Gestión Territorial desarrolle un importante rol en la articulación, coordinación, acompañamiento, promoviendo una comunicación fluida entre los distintos actores, sectores y niveles que se involucran en la ejecución de la oferta de cuidado alternativo y ambulatorio. Conforme a ello, los desafíos del sub departamento de gestión territorial se enmarcan dentro los siguientes objetivos a saber;

1. Diagnosticar y analizar las necesidades de protección nacional y regional.
2. Asesorar la ejecución de la oferta proteccional a la Dirección Regional.
3. Monitorear la implementación de la oferta de programas y proyectos, acorde a los cambios en cuidado alternativo y oferta ambulatoria.
4. Adelantar y decidir en conjunto con las regiones los procesos de licitación y necesidad de oferta a propósito de las posibles brechas existentes en un territorio determinado.

En lo específico se espera efectuar un análisis y conocimiento explícito de los problemas de oferta que presenta cada dirección regional y que atañen prioritariamente a infancia, adolescencia y familia en un territorio determinado, para luego implementar acciones de seguimiento, reflexión y monitoreo respecto de las acciones de cambio de oferta sobre los modelos de intervención de acuerdo a los resultados observados y evaluados en conjunto con cada Dirección Regional del territorio nacional. Todo lo anterior nos permitirá contar con una carta de navegación en un plan de trabajo regional el cual se constituye como un instrumento a través del cual los/las profesionales del Subdepartamento de Gestión Territorial Programática articularán su quehacer en base al levantamiento y análisis de información respecto al funcionamiento de cada Dirección Regional.

II.- GESTIÓN DISEÑO Y EVALUACIÓN

El actual proceso de mejora de la oferta programática de SENAME, en el contexto de desafíos futuros, se considera sintéticamente lo que se describe a continuación:

- a) Formulación de nuevos diseños residenciales –para las modalidades administradas por la red colaboradora como para aquellas de administración directa del servicio -, ajustados al curso de vida de los niños (primera infancia, segunda infancia, adolescencia temprana y adolescencia), con baja cobertura de atención y dotación de personal que permita una atención personalizada y especializada. Lo anterior, mediante orientaciones técnicas con estándares de calidad para la atención y procesos de intervención dirigidos a la superación de los efectos de las vulneraciones y al efectivo ejercicio de derechos de los niños.

- b) Fortalecimiento del diseño y práctica de la oferta de cuidado alternativo familiar (proyectos de familias de acogida especializada), incorporando mejoras en sus orientaciones técnicas, como también ampliando su cobertura de atención, en un proceso destinado a situarla como la respuesta preferente para niños que requieran cuidado alternativo, en especial, en la primera infancia.

- c) Simultáneamente, y en pro de lograr respuestas oportunas a situaciones de vulneración acaecidas cuando los NNA se encuentran junto a sus familias, es que a finales del año 2019 se comienzan a rediseñar los programas ambulatorios de intervención especializada, en la forma de una propuesta de trabajo multimodal capaz de abordar las diversas problemáticas que afectan de manera simultánea a los NNA y sus familias, considerando los factores que resultan determinantes de tales situaciones, aportando en consecuencia a evitar la internación. Esta iniciativa constituye una de las metas, en el ámbito de protección, para el presente año.

Específicamente, respecto del cuidado alternativo residencial, el actual rediseño considera no sólo reforzar los apoyos y procesos de intervención a nivel individual, sino también trabajar más cercana y frecuentemente con las familias de los niños, niñas y adolescentes, en los territorios donde desarrollan sus vidas, fortaleciendo sus competencias parentales, para que puedan recuperar el cuidado de sus hijos/as. Por ello, los nuevos diseños de residencias por curso de vida, consideran el aumento de la dotación tanto del personal abocado al cuidado diario de los niños, como de los equipos profesionales.

Paralelamente, la estrategia de intervención propuesta considera el trabajo y en los diversos territorios donde las familias desarrollan sus vidas, con las organizaciones comunitarias que pueden constituirse en redes de apoyo para las familias, como también con las instancias del sector público (educación, salud, vivienda, protección social, entre otros), autoridades judiciales, policías y otros actores relevantes en la toma de decisiones, como co-garantes de los derechos de la niñez. Es decir, se trata de procesos de intervención a ser desarrollados en articulación con el sector público y la sociedad civil.

Las nuevas orientaciones técnicas para residencias consideran también la participación efectiva de los adultos (familias, otros garantes) y de los propios niños/as, en la toma de decisiones, lo que asegura que éstas sean las más respetuosas de sus derechos y ajustadas a sus necesidades. Por ejemplo, la alternativa de la adopción o el acceso a la vida autónoma por parte de adolescentes que carecen de adultos que puedan asumir su cuidado. Para el presente año (2020) se proyecta la instalación de residencias familiares para adolescencia y adolescencia temprana en las regiones de Arica, Metropolitana, Biobío, Magallanes y Maule para luego continuar con la instalación en el año 2021, en la Región de la Araucanía. El año 2019 fueron aprobadas las orientaciones técnicas de Residencia Familiar de Administración Directa de Adolescencia Temprana. Para el año 2012, se tiene proyectada la elaboración de las Orientaciones Técnicas de Residencias de Primera Infancia (0 a 5 años) y las de Segunda Infancia (6 a 8 años)

La Residencia de Alta Especialidad (RAE), ubicada en la comuna de Providencia, se encuentra en funcionamiento desde junio de 2019, para el año 2020 se proyecta elaboración de Orientaciones Técnicas de RAE Vida Independiente, lo anterior ya que es de vital importancia abordar, como estado, las necesidades de

jóvenes que se enfrentan a la transición del resguardo del estado hacia la vida adulta, este momento en la vida de un adolescente, es multidimensional y multi-problemática. Existe consenso en la visibilización de las necesidades de los jóvenes en este tránsito, donde inclusive la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Guía para el cuidado alternativo de niños (2009) incluye una sección en las necesidades de los ex tutelados y llama a la planificación y el buen manejo de la preparación para la transición en conexión con un servicio posterior al egreso.

III.- GESTIÓN PROCESOS Y SOPORTE

a.- Planificación

Entre los principales desafíos del área se encuentra la Planificación y gestión de la oferta territorial de protección, mediante la planificación cuantitativa y cualitativa de la oferta de Protección, para luego su ejecución mediante procesos licitatorios que se ajusten a las necesidades territoriales. En conjunto con esta planificación de oferta se trabajará en el Rediseño proceso de Licitación convenios OCAS. Esto nos permitirá contar con un flujo eficiente, que nos permita mantener una oferta de protección con convenios vigentes. Adicionalmente desde el área se apoyará la consecución de las metas presupuestarias en relación a:

- Fortalecimiento de FAE, mediante, el aumento aproximadamente 10% de plazas ofrecidas en esta modalidad y licitaciones que permitirán contar con al menos 16 nuevos proyectos de la modalidad.
- Apoyar la reconversión de FAE a la modalidad de Captación, lo cual permitirá contar con familias dispuestas a recibir a niños en su primera infancia.
- Implementación de FAE Emergencia, con una capacidad de 110 plazas.
- Implementar el aumento de la calidad de vida en Residencias, mediante el aumento del programa PER en al menos 1.000 plazas a nivel nacional.
- Apoyar la implementación del Rediseño de la línea ambulatoria, mediante procesos licitatorios que permitan ejecutar la modalidad Territorial en 10 comunas a nivel nacional y la modalidad Polivictimizado en tres regiones.
- Licitación al menos 10 Residencias de Vida Familiar de organismos colaboradores.

b.- Gestión en Salud

Para el año 2020, se proyecta la extensión del Sistema Intersectorial a 6 nuevos territorios, correspondientes a los Servicios de Salud de Atacama, Arauco, Chiloé, Araucanía Norte, Metropolitano Sur y Metropolitano Oriente. De esta manera, se lograría un 76% de cobertura a nivel nacional.

Convenio de Colaboración técnica entre el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol - SENDA, Ministerio de Salud (MINSAL) y Servicio Nacional de Menores. (SENAME).

• Mesa Nacional Sename, Senda y Minsal

La mesa de trabajo está sesionando con una frecuencia semanal, enfocada en operacionalizar el convenio firmado, el cual tiene como objetivo; "brindar una atención integral, oportuna y de calidad para el abordaje del consumo de alcohol y otras drogas a NNAJ, vinculados a la Red SENAME en la línea técnica de protección, a través de un trabajo interinstitucional, coordinado y eficiente". Dentro de las acciones en las que se encuentra trabajando la mesa se encuentran:

- Elaboración e implementación de Plan de capacitación 2019-2020 dirigida a equipos de programas de cuidados alternativos residencial, tanto de administración directa como de organismos colaboradores de SENAME. Se contempla una malla de formación inicial que se encuentra organizada en dos grandes temáticas: Drogas y Salud Mental; lo anterior, considerando que correspondería al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y el Ministerio de Salud (MINSAL) poder apoyar la formación de los equipos en estas temáticas. Se da comienzo al señalado Plan de Capacitación durante el mes de de septiembre del año 2019.
 - Proceso de recopilación de los protocolos existentes de cada institución, con el objetivo de aunar criterios y poder elaborar un lineamiento técnico conjunto, para los equipos intervinientes, desde cada sector.
 - Se está analizando la posibilidad de incorporar acciones en los distintos niveles de prevención del consumo de sustancias. Para ello, se está revisando la oferta actual de SENDA Prevención y se establecerán sugerencias para el abordaje de estrategias preventivas al interior de los centros.
 - Se encuentra en proceso la elaboración de orientaciones para el trabajo preventivo, de lineamientos a equipos SENDA Previene, para la articulación con Atención Primaria en Salud, a favor de niños, niñas y adolescentes vinculados a la red de protección de derechos de SENAME.
 - Acciones de seguimiento a la implementación y plan de trabajo anual, de las Mesas Regionales.
 - Actualización de Lineamientos de trabajo regional en el marco del Convenio.
 - Seguimiento del cumplimiento y análisis de la información, del registro en la plataforma SENAINFO, respecto del tamizaje de riesgo por consumo de alcohol y/u otras drogas (instrumentos CRAFFT y ASSIST) y derivación a confirmación diagnóstica; conforme a Lineamientos para la detección, intervención y derivación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes por consumo de alcohol y/o drogas”, aprobados por medio de la Resolución Exenta N°0121/2019, de SENAME.
- **Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Sename.**

SENAME a través de la Unidad de Salud del Departamento de Protección de Derechos, realiza un seguimiento quincenal de los casos reportados por las Direcciones Regionales, en relación a las necesidades de trasplantes de niños, niñas y adolescentes. Con dicha información se elabora un informe de avance de los casos detectados mensualmente, con el objeto de desarrollar estrategias efectivas para el oportuno cumplimiento de los requerimientos de cada NNA en las etapas descritas de proceso de trasplante. Además de ello, se realiza un monitoreo permanente de los casos que se encuentran es proceso de post trasplante.

c.- Gestión Jurídica

La gestión a desplegar en este ámbito, a través de la Unidad Jurídica del Departamento de Protección de Derechos, busca orientarse a través de los siguientes objetivos para el año 2020. A saber:

En relación con los Programas de Representación Jurídica;

- Desarrollar proceso de auditoría social en aquellas regiones en donde la atención de niños, niñas o adolescente duplique el número de plazas convenidas por ingresos en virtud del artículo 80 bis, verificando la correcta aplicación de las nuevas orientaciones técnicas de la modalidad, efectuando análisis de casos y despejes, con las respectivas derivaciones a la red local en materia de representación cuando el sujeto de atención no corresponda al perfil del programa. Asimismo, se realizará revisión de la calidad de la representación jurídica realizada por los proyectos, en las regiones

de muestra seleccionada para el primer semestre de 2020; Los Lagos, Los Ríos, Maule, Arica y Parinacota y Tarapacá.

- Contribuir en la elaboración de protocolo de traspaso de casos, cuando acontezca el término de un proyecto PRJ y el inicio de otro proyecto ejecutado por otro organismo colaborador ejecute la oferta programática, ello a fin de dar continuidad y regularizar la representación jurídica.

En la relación con los diversos Subdepartamentos y Áreas de nuestro Departamento de Protección de Derechos, en su generalidad, se mantienen las acciones expresadas y detalladas en anterior BGI, es decir:

- Continuar desarrollando un proceso de supervisión y acompañamiento técnico en Programas de Representación Jurídica, PRJ en aquellas Regiones en donde el ingreso de niños, niñas o adolescente duplique el número de plazas convenidas, a objeto de efectuar análisis de casos y despejes, conforme se implementan nuevas OOTT que establecen como único sujeto de atención al niño, niña o adolescente víctima de delito, y no a aquellos que sean víctimas de una vulneración de derechos no constitutiva de delito.
- Continuar participando en mesas técnicas con Judicatura y Direcciones Regionales para apoyar la implementación de las Residencias Familiares cuya apertura se proyecta para este año 2020. Para esto se está trabajando en coordinación tanto con el Subdepartamento de Gestión Territorial y de Diseño, como así también con la Unidad de Implementación, creada en el Departamento de Protección de Derechos. Dentro de las principales funciones están las de acompañar jurídicamente todos aquellos requerimientos que digan relación con la implementación de las Residencias Familiares, acompañamiento en las actividades de transmisión de información a la instancia Judicial de las Regiones en las que se implementarán, entre otras. Por otra parte, se continuará con el acompañamiento en los despejes de casos, solicitudes a los distintos Tribunales, para poder sugerir de la manera más eficiente las alternativas residenciales de los NNA que actualmente se encuentran ingresados en CREAD, entre otras.

Finalmente, y a modo de complemento de lo ya descrito, las funciones de la Unidad Jurídica, para el año 2020 serán las de:

- Continuar en la ejecución del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial, SENAME y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y sus eventuales modificaciones.
- Consolidar la Unidad Jurídica del Departamento de Protección y de Derechos, con lineamientos y bases mínimas de acción tanto a nivel nacional como Regional.
- Unificar criterio y acciones a ejecutar jurídicamente por las distintas Direcciones Regionales, y que digan relación con resoluciones de los distintos Juzgados de Familia del país.
- Reforzar la distribución Regional entre los abogados de la Unidad Jurídica del Departamento de Protección de Derechos, principalmente en la comunicación, asesoramiento y acompañamiento jurídico a los UPRODE de cada una de las Direcciones Regionales asignadas.
- Revisión de las Orientaciones Técnicas en lo que digan relación con materias jurídicas.
- Participar en las discusiones y construcciones de propuestas legislativas para la modificación y actualización de la normativa legal vigente. Particularmente en lo que diga relación con las modificaciones a la nueva Ley de Adopción, y en la creación del nuevo Servicio de Protección Especializada.

IV.- GESTIÓN SUPERVISIÓN TÉCNICA

La gestión a desplegar por parte del Subdepartamento de Supervisión del Departamento de Protección de Derechos, busca orientarse a través de los siguientes objetivos para el año 2020.

- Realización de mejoras al Módulo de Supervisión, en el marco de los resultados del funcionamiento durante el año 2019; lo anterior, con el fin de contar con una data confiable sobre la situación de la oferta de protección a nivel regional y nacional.
- Dentro de los desafíos para el año 2020, se apunta a efectuar mejoras para incrementar el porcentaje de seguimiento a compromisos levantados en cada supervisión técnica, a fin de poder verificar el grado de cumplimiento por parte de los Organismos Colaboradores y de Administración Directa sobre la superación de los hallazgos levantados. El rol del supervisor/a técnico/a debe equilibrar el foco de trabajo no solo en el levantamiento de hallazgos y generación de compromisos, sino también en el efectuar el seguimiento de éstos, para llegar al sentido del para qué se realiza la acción de supervisar.
- Desarrollar e implementar un mecanismo de supervisión remota que nutra la supervisión técnica presencial.
- Sistematizar y gestionar la información de la supervisión técnica para la mejora continua del sistema de supervisión integral.
- Desarrollar proceso de auditoría social, de manera conjunta con la Unidad Jurídica del Departamento de Protección de Derechos, en aquellas regiones en donde la atención de niños, niñas o adolescente duplique el número de plazas convenidas por ingresos en virtud del artículo 80 bis, verificando la correcta aplicación de las nuevas orientaciones técnicas de la modalidad, efectuando análisis de casos y despejes, con las respectivas derivaciones a la red local en materia de representación cuando el sujeto de atención no corresponda al perfil del programa. Asimismo, se realizará revisión de la calidad de la representación jurídica realizada por los proyectos, en las regiones de muestra seleccionada para el primer semestre de 2020: Los Lagos, Los Ríos, Maule, Arica y Parinacota y Tarapacá.
- Desarrollar proceso de auditoría, a una muestra de proyectos de cuidado alternativo de Familia de Acogida, a fin de levantar estado actual de su funcionamiento, calidad y coherencia de sus procesos de intervención. Este levantamiento de información permite, no solo identificar los principales nudos críticos y situaciones de urgencia que es necesario abordar de manera inmediata, sino también establecer una línea base para hacer el seguimiento al cumplimiento de los objetivos.

V. GESTIÓN UNIDAD DE IMPLEMENTACIÓN

Con respecto a los desafíos para el período, durante el año 2020 la Unidad de Implementación continuará con su tarea de cierre de Cread y aperturas de las Residencias Familiares que las reemplazarán. Ello incluye además la puesta en marcha de nuevas Residencia de Alta Especialidad de Vida Independiente, modelo busca fortalecer el trabajo con adolescentes y jóvenes para iniciar una vida autónoma con el desarrollo de un plan de trabajo y acompañamiento técnico más apropiado a ello.

Respecto al detalle de la implementación de residencias familiares y de Alta especialidad, las que se pondrán en marcha durante el 2020, de acuerdo a cada región, son las siguientes:

Región	Residencias	N° de plazas
Arica	Cierre CREAD Arica	
	R. Familiar Alonso Sanchez	15
	R. Familiar Luis Beretta Porcel	15
	Residencia de Alta Especialidad Vida Independiente	Por definir

Región	Residencias	N° de plazas
Valparaíso	Residencia de Alta Especialidad Vida Independiente	13

Región	Residencias	N° de plazas		
Metropolitana	Cierre Galvarino	Cread R. Familiar Providencia	15	
		R. Familiar España	14	
		R. Familiar		
		R. Familiar		
		R. Familiar		
	Cierre Pudahuel	Cread	Residencia de Alta Especialidad Vida Independiente	

Región	Residencias
Maule	R. Familiar
	Cierre CREAD Entre Silos
	R. Familiar
	R. Familiar
	Residencia de Alta Especialidad Vida Independiente

Región	Residencias	N° de plazas
Biobío	Cierre CREAD Nuevo Amanecer	15
	R. Familiar Chacabuco	
		15
	R. Familiar Castellón	
	Cierre CREAD Capullo	R. Familiar
	R. Familiar	
	Residencia de Alta Especialidad	

Región	Residencias	N° de plazas
Magallanes	1	R. Familiar Kuzma Slavic
		15

Por otra parte, durante el 2020 las actuales Orientaciones Técnicas de Residencias Familiares para Adolescentes serán ajustadas y actualizadas, luego de los insumos recogidos durante el primer año de implementación de las primeras Residencias Familiares en las regiones de Valparaíso y Coyhaique, incorporando las evaluaciones del equipo técnico de la Unidad de Implementación, así como también las recomendaciones al modelo hechas por el Núcleo de Innovaciones efectivas en Política Pública, durante su proceso de evaluación ex-dure.

Asimismo, se considera fortalecer los procesos de monitoreo a la implementación de las Residencias Familiares, por medio de un Plan de Monitoreo Integral, que incorpora insumos de los diferentes actores que forman parte del proceso de implementación (niños, niñas y adolescentes; equipos de intervención en residencias, direcciones regionales, supervisores técnicos y asesores de la unidad de implementación, entre otros), para detectar oportunamente aquellas situaciones que requieran ajustes, de manera de favorecer la sostenibilidad del modelo. Junto con lo anterior, este 2020 se pretende iniciar el plan de formación continua para trabajadores y trabajadoras en base a una Malla Curricular definida para Residencias Familiares. Además, se espera implementar, en conjunto con Mineduc, el programa Tutores Pedagógicos en las Residencias Familiares de Valparaíso, cuyo foco es acompañar a los NNAJ que están en el sistema escolar formal en pro de favorecer su mantención en el sistema educativo.

Adicionalmente, se asume para el año 2020 el desafío de implementar el nuevo programa en la línea de acogimiento familiar, denominado FAE Captación, programa de administración directa del Servicio, el cual se encontrará exclusivamente dedicado a realizar la captación, evaluación de idoneidad y capacitación de familias de acogida externas (tradicionales y de urgencia), para fortalecer el cuidado de niños y niñas bajo esta modalidad al contar con un mayor número de familias disponibles, las cuales serán derivadas a los programas de acogimiento familiar que intervienen con los niños y niñas. Se implementarán 3 programas a nivel nacional, en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío, a partir de la reconversión de 3 FAE de Administración Directa que funcionan en la actualidad en dichas regiones.

1. Departamento de Justicia Juvenil

Desafíos asociados a justicia juvenil

1. Mejora significativa en Gestión de Centros Cerrados

- Plan de Implementación Nuevo Modelo de Gestión; con foco en intervención, rutina y liderazgo.
- Plan de "Reingeniería" de rutinas diarias. Evaluación y reestructuración de oferta programática y rutina de casa.
- Plan Nacional para evitar el ingreso de Drogas a Centros. Mesa liderada por Equipo GENCHI-SENAME.

- Programa de optimización de seguridad estática y dinámica.

1. Plan de Reinserción Laboral

- Desarrollo de 4 pilotos Post Penitenciario (Proyecto +R y Fundación Reinventarse).
- Fortalecimiento de competencias para el desarrollo laboral de jóvenes (Capacitaciones).
- Estudio de los mercados laborales para la adecuación de ofertas y alianzas.

1. Transición hacia el Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil

- Actualización de OOTT Centros de Internación Provisoria y Régimen Cerrado.
- Diagnóstico y mejoras de los PAI, orientados en mejorar adherencia de jóvenes al programa (Mesa GENCHI-SENAME-SENDA-MINSAL).
- Ajustes a modelo de supervisión Técnico y Financiera con plataforma informática.
- Trabajo con equipo implementador del Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil (Mesa MINJU-SENAME).
- Reforzamiento de asesoría técnica regional, por medio de instalación de acompañamiento zonal, que permita tener una mirada y asesoría de todo el circuito regional RPA (AADD y medio libre).

1. Nuevos programas

- Diseño y avance en implementación de nuevo programa Multimodal.
- Piloto Contrato Impacto Social en programa post-sanción.
- Reinserción Escolar: Pilotaje de la nueva modalidad de Reingreso en establecimientos educacionales de CIP-CRC, adecuando financiamiento y malla curricular con realidad de jóvenes infractores.

5) Gestión Supervisión Técnica

- Consolidar el Sistema de Supervisión Integral, la implementación de este Sistema de Supervisión y Fiscalización desde el ámbito técnico y financiero.
- Trasferir lineamientos operativos vigentes en el contexto de la implementación del Sistema de Supervisión Integral a Coordinadores de Unidades Regionales y Supervisores a través de jornada de capacitación.
- Realización de mejoras al Módulo de Supervisión, que permita potenciar la reportabilidad de resultados obtenidos de la ejecución de la supervisión a nivel regional y nacional.
- Implementar la Supervisión Remota, que favorezca el monitoreo respecto de la ejecución de la supervisión regional a objeto de contar con alertas oportunas.
- Implementar y ejecutar el proceso de Auditoría Social en la modalidad CRC a nivel nacional.

- Consolidar el funcionamiento de los Comité Regional y Nacional de Supervisión y Fiscalización.

1. Departamento de Adopción

Desafíos asociados a Adopción

- Implementación del Modelo de Evaluación Formativa de Idoneidad con alcance nacional, ofreciendo una evaluación transparente objetiva y gratuita para todas las personas interesadas en adoptar.

1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

Los principales desafíos del Departamento de Planificación y Control de Gestión para el próximo período de gestión son los siguiente:

SubDepartamento de Información y Análisis

- Mejorar el rendimiento de la plataforma institucional Senainfo, mediante el cambio de ubicación de la nube Azure que alberga la base de datos, desde su localización actual, en el oeste de Estados Unidos, al DataCenter ubicado en el sur de Brasil. Con este traslado, se espera mejoren los tiempos de respuesta, el ancho de banda de la conexión, así como los tiempos de latencia o de respuesta desde y hacia el servidor. Otro aspecto contemplado en este proyecto es el de rediseñar y re direccionar los reportes de Senainfo para que reduzcan al mínimo el uso de recursos que estos hacen del servidor. Adicionalmente, una puesta a punto o ajuste a la Base de Datos será llevada a cabo por expertos externos, y contemplará la posible eliminación o reubicación de documentos y archivos en desuso o caducados, así como revisión y modificación de procedimientos almacenados para optimizar las consultas, lo cual permite liberar cantidades relevantes de almacenamiento, lo que irá en beneficio de poder alojar nuevos módulos de la plataforma Senainfo.
- Desarrollo Módulo Rendición de Cuentas Público: Durante 2020 se concluirá la última etapa en la implementación del Módulo de Rendición de Cuentas Público, en que se habilitará la publicación de los comprobantes y verificadores de egresos, quedando estos públicos para escrutinio de la ciudadanía. Lo anterior, se enmarca dentro de las iniciativas de transparencia impulsada por la Directora Nacional de nuestro servicio.
- Dos nuevos Convenios de transferencia de datos con Ministerios del Estado: Continuando con el compromiso Presidencial de avanzar hacia la interconexión de las distintas bases de datos que posee el Estado, durante 2020 se espera suscribir dos nuevos convenios, a saber, con la Junta Nacional de

Auxilio Escolar y Becas JUNAE, y con el Fondo Nacional de Salud FONASA. Con estos nuevos convenios de interconexión se espera complementar y robustecer la información relacionada con el estado de salud y alimentación de los niños/as atendidos por la red Sename, en coordinación directa con los registros oficiales de los Ministerios de Salud y Educación, respectivamente, lo cual se verá reflejado en la implementación de nuevos módulos de datos relativos a los beneficios estatales y sistema previsional de cada NNA.

SubDepartamento de Informática

- Aumentar el ancho de banda de red de datos (MPLS), desde los 10 MB actuales a 30 MB y así lograr mayor capacidad de transferencia de datos e información.
- Consolidar el equipo de especialistas en Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Actualización y mejora del Firewall o cortafuego a nivel institucional, previniendo ataques informáticos o mal uso de datos e información que nuestro Servicio debe mantener a resguardo.
- Modernizar el sistema documental institucional CEDOC.
- Optimizar el sistema de monitoreo de la gestión interna del SubDepartamento incluyendo mesa de ayuda y el servicio técnico.
- Capacitar a usuarios, a nivel nacional, en el uso de TEAMS de Office 365, que permite realizar la gestión en un área de trabajo compartida, personalizada y segura donde se puede establecer comunicación, compartir archivos y colaborar en línea en la edición de documentos. Características que potencian y diferencian a esta herramienta de las del mercado.

Subdepartamento de Planificación y Control de Gestión

Realizar y levantamiento para la implementación de trámites digitales, de acuerdo con la política gubernamental de Cero Filas.

1. Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Plan de Calidad de Vida

Reconocer e impulsar condiciones laborales y de la organización del trabajo que promuevan la calidad de vida laboral de los y las funcionarias del Servicio. Considerando en ello, aspectos de la organización del trabajo, los ambientes laborales y requerimientos de nivel individual de los funcionarios. Ésta política se basa en tres pilares de acción:

Desarrollo personal y profesional

Promover habilidades individuales que permitan un mejor bienestar

- Programa de habilidades directivas y liderazgo para el cambio.
- Malla de formación.
- Capacitación a funcionarios
- Programa de beneficios en salud y bienestar basado en *Mindfulness*

Ambientes laborales:

Gestionar condiciones laborales y del ambiente de trabajo que promuevan niveles de satisfacción con el entorno y el rol laboral:

- Programa de autocuidado y cuidado de equipos.
- Es tiempo de cuidarnos.
- Mejorando nuestro entorno.
- Promoviendo el buen trato laboral.
- Mas conectados.
- Acompañamiento al proceso de egreso.

Salud y bienestar

- Promover el bienestar y la salud de los funcionarios/as y sus equipos
- Promoción de vida saludable.
- Programa piloto PAS.
- Seguro complementario de salud.
- Programa de recuperación del equipo de trabajo.

- Programa de apoyo para el reintegro al trabajo.
- Mejoras en la implementación de protocolos de salud mental.
- Política de prevención del consumo de drogas y alcohol.
- Generar estructura formal, coordinada y específica para conducir mejoras en las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral, que promueva la participación, la movilización interna y recoja acciones y experiencias.

Plan de formación 2020

Mejorar la gestión y el desarrollo de las personas al interior del Servicio, a efecto de contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos institucionales. *Énfasis actividades de continuidad o estratégicas.* Desarrollar un proceso de Planificación Estratégica, Alineamiento Organizacional y Gestión del cambio que prepare a la institución y a sus personas para el proceso hacia dos nuevos y modernos servicios, y promueva una cultura de mérito y colaboración en pos del logro de la misión institucional. *Énfasis separación del servicio.* Articular un sistema de protección y restitución de derechos que procure el desarrollo integral de Niñas, Niños y Adolescentes satisfaciendo las diversas necesidades de protección y reparación, y que cuente con adecuada cobertura territorial. *Énfasis mallas de formación.*

- Presencial: Forma tradicional de aprendizaje, en la cual los asistentes se reúnen con el facilitador en un lugar y horario determinado para la explicación y debate del tema que los reúne.
- E – learning: Se refiere a la educación a distancia a través de Internet. Es una formación completamente virtualizada que permite la interacción del usuario con la asignatura mediante herramientas como correo electrónico, foros, mensajería instantánea, redes sociales o plataformas diseñadas específicamente con esa finalidad.
- B – learning: Se refiere al aprendizaje semipresencial. Es un proceso didáctico que conjuga el uso del e-learning con formación presencial.
- Coaching: Corresponde a una interacción entre un Coach y una persona o un grupo, en un proceso de acompañamiento reflexivo y creativo, que inspira a maximizar el potencial personal y profesional (ICF).
- Relatoría interna: Es la entrega de conocimientos y herramientas por parte funcionarios del Servicio, generando un desarrollo de los conocimientos al interior de la Institución.
- Pasantías: Puesta en práctica de conocimientos o habilidades, llevada al trabajo en terreno.
- Taller: Es una situación natural de aprendizaje del cual las operaciones mentales y la afectividad forman una parte constitutiva. Es un lugar de co-aprendizaje, donde todos sus participantes construyen socialmente conocimientos y valores, desarrollan habilidades y actitudes, a partir de sus propias experiencias.
- Seminario: Reunión especializada cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere interacciones entre los especialistas.
- Modelaje: Se realiza durante la jornada de trabajo. El funcionario recibe la capacitación en su puesto de trabajo, de parte de algún otro funcionario destacado o asesor técnico.

Gestión del Desempeño

Como Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, nuestro objetivo es optimizar el desempeño laboral de los funcionarios del Servicio Nacional de Menores, alineándolo al cumplimiento de metas y objetivos institucionales a través de la mejora continua. **Es una herramienta que permite alinear el desempeño individual a las necesidades estratégicas institucionales, aumentando el aporte de valor de las personas al logro de los objetivos institucionales. El modelo contempla tres etapas claves en la Gestión del Desempeño, Planificación, Seguimiento y Planes de Mejoras. Siempre alimentados con Retroalimentación.**

1. Departamento de Auditoría

En el marco de los Desafíos que se ha planteado el Servicio Nacional de Menores (SENAME), en específico el desafío N°8, el cual señala “Mejorar los Servicios de Soporte, procurando que estos respondan a los desafíos de gestión que enfrenta el servicio de forma eficaz y eficiente”, el Departamento de Auditoría ha realizado su Planificación Estratégica 2018 – 2022, el cual busca gestionar los recursos humanos y financieros, comprometiendo planes y objetivos que se ajusten a la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos del Servicio, para cumplir el Rol de asesor y que agregue valor a la institución. En este sentido, debe entender, que la naturaleza del Departamento de Auditoría, se refiere a que este debe evaluar y contribuir a la mejora continua de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado. Las principales metas planteadas para el Período 2020 – 2022 son las siguientes:

- Compra de Software: Solicitar como una meta presupuestaria, los recursos económicos para adquirir un Software de Auditoría (Análisis de Datos; Sistema de muestreo estadístico), el cual permita mejorar el proceso de auditoría, sustentándolo en tecnologías de información para incrementar su confiabilidad y oportunidad.
- Matriz de Riesgo del Departamento de Auditoría: Elaborar Matriz de Riesgo del Departamento que oriente la formulación del Plan Anual de Auditoría. Asimismo, permita al Servicio identificar y abordar las desviaciones que pudieran existir en el proceso de gestión de riesgos con el objeto de dar una asesoría a los riesgos no cubiertos en Matriz Institucional.
- Recursos Humanos: Elaborar un programa de capacitación que permita disminuir las brechas detectadas en el equipo de Auditoría.

Adicionalmente, el Departamento de Auditoría para este año 2020 se propuso como Meta de Convenio de Desempeño Colectivo, realizar las siguientes actividades:

- Retroalimentación de Procedimientos: Sugerir acciones de mejoras al 30% de los procedimientos institucionales generados desde el Departamento de Administración y Finanzas.
- Acciones de Aseguramiento Permanente: Realizar actividades de monitoreo continuo el 100% de las temáticas de Aseguramiento Preventivas Permanentes requeridas por el CAIGG a través del Gabinete Presidencial N°02 de 2019, o su similar para el año 2020, con la finalidad de resguardar irrestricta y adecuadamente los recursos públicos y con pleno respecto a las normas legales y administrativas que protegen la integridad y transparencia pública.
- Compromisos Auditoría: Lograr la implementación de a lo menos un 35% de los compromisos contraídos en las Auditorías Internas efectuadas por el Departamento de Auditoría y aquellas acciones comprometidas en los Informes Finales del año 2019 de la Contraloría General de la República, provenientes de observaciones catalogadas como mediana y levemente complejas.

1. Departamento de Administración y Finanzas

Los desafíos más relevantes del Departamento de Administración y Finanzas para el año 2020 son los siguientes:

Senainfo Financiero










Nuevo módulo de pagos

Las tareas a realizar como parte de la implementación de este módulo son las siguientes:

- Activación de la operatividad para pago de los denominados proyectos de suma alzada, por convenios realizados con Organismos Colaboradores, presupuestariamente imputados al sub 24, pero no directamente asociados a la atención mensual de los NNA.
- Mejoramiento del subproceso de reliquidación.
- Ampliación y mejoramiento al juego de reportes parametrizables puestos a disposición de los usuarios.
- Universalización a las regiones y a los proyectos, del acceso a los reportes de su interés (partiendo por la liquidación de pagos)
- Implementación del W2W, corresponde al servicio "On-Line" de envío y consulta de estados de nóminas, que permite la transferencia de archivos e información entre un aplicativo de un cliente y los sistemas de pagos masivos, toda la comunicación tanto Cliente/Banco como Banco/Cliente es bajo encriptación y con altas medidas de seguridad, cuyo proceso de implementación se tiene programado a realizar durante el año 2020, por la Unidad de Procesos y Pagos, quienes conjuntamente con Banco Estado, serán los encargados de realizar diferentes pruebas de seguridad e encriptación.

Nuevo módulo rendición de cuentas

La implementación del nuevo módulo de rendición de cuentas, significará un cambio importante en el quehacer de la supervisión financiera, no tan sólo porque se implementará un sistema en línea, sino porque cambiará el modelo del actuar de la supervisión. A partir de 2020, se ejecutarán las capacitaciones en las respectivas unidades regionales, para posteriormente realizar una bajada a los Organismos Colaboradores Acreditadas. Dentro de los primeros meses se realizarán comunicaciones sucesivas, dentro de la plataforma institucional SENAINFO, respecto de los hitos para su implementación. Con este propósito, las tareas a realizar son las siguientes:

- Jornadas Macrozonales (NORTE, CENTRO, SUR)
-  Capacitación Referentes Regionales
-  Implementación Firma electrónica Avanzada Instituciones Colaboradoras
-  Jornada Nacional Inducción OCA
-  Bajada a Proyectos y Administraciones Centralizadas
-  Piloto Instituciones Colaboradoras Elegidas
-  Marcha Blanca
-  Presentación del 100% de rendiciones por sistema
-  Informe resultados implementación nacional
-  Implementación Nacional Oficial

Sistema de Gestión en Administración y Finanzas SIGAF

El desafío planteado para el sistema, además de seguir en la línea de optimización de procesos administrativos y eficiencia en sus controles, es la puesta en marcha del nuevo Módulo de Facturación Electrónica, el cual permitirá llevar el control oportuno así como los eventuales rechazos de facturas emitidas

que la entidad reclame como no conforme, cumpliendo con la normativa emanada por el Servicio de Impuestos Internos SII, disminuyendo los tiempos del proceso de pago a proveedores, y permitiendo llevar un control exhaustivo de los documentos emitidos al Servicio, todo lo cual reducirá considerablemente la posibilidad errores por omisión o atrasos en los pagos de facturas.

1. Unidad de Infraestructura e Inversiones

La Unidad de Infraestructura e Inversiones del Servicio Nacional de Menores es una unidad soporte, principalmente, de los Departamentos Técnicos de Justicia Juvenil y Protección y Restitución de Derechos, enfrentando en ambas áreas grandes desafíos. Tanto el Sename como el Ministerio de Justicia y derechos Humanos han planteado desafíos para el periodo 2019 – 2022, que impactan directamente en la infraestructura de nuestros centros, los cuales son:

- Reconversión de Cread a Residencias Familiares: En el periodo que comprende del 2019 al 2022, el Sename tiene el desafío de reconvertir los Cread a Residencias Familiares e implementar un nuevo modelo de intervención con los NNA. Durante el año 2019 se habilitaron 4 residencias familiares en la región de Valparaíso posibilitando el cierre del Cread de Playa Ancha. Junto con esto, habilitó las residencias de Bilbao, San Miguel, Carlos Antúnez y RAE Providencia en la región Metropolitana, que permiten iniciar el proceso de cierre de los Cread Galvarino y Pudahuel. Se suman dos residencias familiares en la región del Biobío que permitirá el cierre del Cread Nuevo Amanecer, correspondientes a las Residencias Familiares de Chacabuco y Castellón. Para finalizar, se comenzó la habilitación de dos residencias en la región de Arica y Parinacota, Alonso Sánchez y Luis Bereta, que permitirá el cierre del Cread de Arica. Durante el año 2020 se habilitarán inmuebles para residencias familiares en las regiones de Biobío, Maule y Metropolitana que permitirán el cierre de los Cread Capullo, Entre Silos, Galvarino y Pudahuel. Para 2021 existe el desafío de habilitar inmuebles en la región de Araucanía para el cierre del Cread Alborada.
- Habilitación de nuevas Residencias Familiares: se planteó el desafío de crear oferta de administración directa en dos regiones que no contaban con estas dependencias. Fue así que se habilitó la residencia familiar de Coyhaique y durante el año 2020 se habilitará la Residencia Familiar de Punta Arenas.
- Construcción de Centros Cerrados Modelos: Durante el periodo de los años 2019 a 2022, se plantea la construcción y habilitación de tres nuevos centros cerrados en las ciudades de Puerto Montt, Antofagasta e Iquique. Junto con esto, se contempla contar con el diseño completo de reposición y construcción de los centros de Valdivia, Copiapó, Coronel y La Serena, lo que nos permitirá, en un mediano plazo, solicitar recursos para la construcción de dichos centros.
- Definición de centros cerrados pequeños y grandes: Con la división del Servicio, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estableció tres tipologías de centros cerrados: pequeños, medianos y grandes. Los desafíos en este ámbito es definir y consensuar el programa arquitectónico y layout de los centros pequeños y grandes, lo que permitirá proyectar diseños para ambas tipologías. En cuanto a centros cerrados medianos, se mantiene el modelo para 72 plazas.

- Actualización metodología para Establecimientos del Servicio Nacional de Menores: Con las nuevas miradas de Residencias Familiares y Tipología de Centros Cerrados, se debe realizar la actualización de la metodología para Establecimientos del Servicio Nacional de Menores del Sistema Nacional de Inversiones, que nos permita presentar proyectos de inversión (construcción, ampliación, reposición) para nuestros Centros de Administración Directa.

1. Unidad de Relaciones Internacionales y Cooperación

Los principales desafíos de la unidad para el año 2020 son los siguientes:

1. Cumplimiento de la meta "Respuestas al Departamento de Extranjería y Migración en el marco del Acuerdo de cooperación entre Sename y el Ministerio del Interior, del 18 de diciembre de 2009"; cumplimiento de la meta "Respuestas a los Tribunales de Familia, respecto de solicitar a instituciones gubernamentales de otros países, organismos internacionales o instituciones homólogas a SENAME en otros países, la búsqueda de redes familiares en el extranjero, de NNA extranjeros que se encuentren en procesos de intervención en la red SENAME"; y cumplimiento de la meta "Diseñar y gestionar la realización de 3 seminarios de convocatoria grupal, a los equipos de los programas y centros de protección de derechos e infractores de ley, tanto de administración directa de SENAME como ejecutados por OCAS, asociadas a la atención de casos internacionales", en la cual tenemos como desafío incorporar a otras instituciones que no hayan participado con anterioridad.

1. Continuar con la gestión de casos internacionales de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, y de aquellos adolescentes infractores de ley. Es importante destacar que en el 2014 se presentaron 160 casos, y durante el año 2019 un total de 582, lo que significa que se ha presentado un aumento del 263,75% en los últimos seis años, debido a los crecientes movimientos migratorios hacia el país. De lo anterior se desprende el desafío de fortalecer los procedimientos relativos a la atención de niños, niñas y adolescentes migrantes en la red SENAME, lo que se llevará a cabo a través de la difusión de la Circular N° 04, del 02 de marzo de 2018, y a través de talleres, reuniones, seminarios de capacitación y videoconferencias, con las áreas técnicas de organismos colaboradores acreditados, centros de administración directa, familias de acogida especializada de administración directa, Direcciones Regionales de SENAME, Jueces Presidentes de los Juzgados de Familia de Santiago y Regiones, tribunales de familia y a todos los funcionarios de redes locales de atención a niños, niñas y adolescentes migrantes. A la vez, ampliar y perfeccionar lineamientos técnicos que incorporen el enfoque de interculturalidad en todos los programas de la red SENAME.

1. Coordinar la representación de Chile ante el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes, que detenta la Directora Nacional. Este año se proyectan las siguientes actividades:

1. Participar en la 95° Reunión anual del Consejo Directivo, que tendrá lugar en Honduras;
2. Conversatorios mensuales sobre derechos de niñas, niños y adolescentes;

3. Impulsar la participación de funcionarios de SENAME en los cursos virtuales y semi-presenciales que imparte el IIN.
 4. Representación de Chile ante el Comité de los Derechos del Niño;
1. Responder a las demás instancias internacionales, a solicitud de Cancillería u otros Ministerios, o a solicitud de embajadas u organismos internacionales. Cabe señalar que Sename es requerido permanentemente a través de Cancillería o directamente, para responder cuestionarios o emitir informes para diversos organismos internacionales o países, en el marco de los compromisos internacionales del Estado de Chile.

Preliminarmente, para el año 2020 se proyectan las siguientes actividades:

1. Participar en el proceso de preparación del Informe de Cuestiones Prioritarias a Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer;
 2. Participar en el Examen del Segundo Informe periódico ante el Comité para la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migrantes y sus Familias;
 3. Participar en el proceso de preparación del quinto Informe periódico que debe presentarse al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
 4. Facilitar información pertinente -a la Subsecretaría de Derechos Humanos-, sobre las Observaciones finales respecto del informe presentado por Chile en virtud del artículo 29, párrafo 1, de la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas;
 5. Informes solicitados por la embajada de EE.UU:
- Informe anual de la trata de personas 2019-2020.
 - Reporte de las acciones realizadas por el Estado de Chile en materia de peores formas de trabajo infantil.
1. Participar en el proceso para la preparación del tercer informe del Estado de Chile ante el Comité Para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CEDDIS), de la Organización de Estados Americanos (OEA) -que nace de la Convención Interamericana para la eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (Ciaddis).
1. Continuar participando en la Mesa Intersectorial y en el Plan de Acción contra la Trata de Personas. La Secretaría Ejecutiva de la Mesa Intersectorial está a cargo del Ministerio del Interior, y Sename es uno de los organismos participantes en ella.
1. Continuar la participación en el "Programa de Fortalecimiento de la Política Consular y Migratoria", del Ministerio de Relaciones Exteriores, para asegurar el otorgamiento de protección integral a los niños, niñas y adolescentes chilenos vulnerados en sus derechos que se encuentran en el extranjero; y a los que deban retornar al país; asegurar su acceso oportuno a las instituciones de protección de derechos competentes; y -en caso de retorno al país-, a la oferta programática de SENAME y de su red de instituciones colaboradoras.
1. Mejorar la gestión de casos en el marco de los convenios firmados con el Departamento de Extranjería y Migración y Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de reuniones técnicas con ambos organismos.
1. Generar un sistema integrado de registro de casos, con el fin de implementar un software exclusivo con los casos de la unidad, que permita el cruce de información con la base de datos institucional denominada SENAINFO, en el marco del objetivo estratégico de SENAME, correspondiente a optimizar

el desempeño institucional por medio del desarrollo de servicios de soporte eficaces y eficientes que permitan contar con sistemas de información de calidad, procesos y flujos de trabajo expeditos y herramientas tecnológicas pertinentes.

1. Fortalecer el trabajo de coordinación y gestión de redes institucionales ligadas a la atención de migrantes, a través de reuniones con Departamento de Acción Social de la Subsecretaría del Interior, Fondo Organización Regional de Acción Social, Organización Internacional para las Migraciones, Policía de Investigaciones.

11) Llevar a cabo la coordinación para la suscripción de un Acuerdo sobre "Protección y Retorno seguro de NNA sin cuidados parentales", con Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

12) Ejecución de los compromisos adoptados en el Plan de Acción del III Gabinete Binacional Perú-Chile correspondientes a:

- Diseñar un mecanismo para un abordaje conjunto de niñas. Niños y adolescentes migrantes no acompañados y separados de sus referentes familiares.
- Intercambiar experiencias vinculadas a los modelos de gestión e intervención en la reinserción familiar de NNA institucionalizados.

1. Departamento de Auditoría

En el marco de los Desafíos que se ha planteado el Servicio Nacional de Menores (SENAME), en específico el desafío N°8, el cual señala "Mejorar los Servicios de Soporte, procurando que estos respondan a los desafíos de gestión que enfrenta el servicio de forma eficaz y eficiente", el Departamento de Auditoría ha realizado su Planificación Estratégica 2018 – 2022, el cual busca gestionar los recursos humanos y financieros, comprometiendo planes y objetivos que se ajusten a la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos del Servicio, para cumplir el Rol de asesor y que agregue valor a la institución. En este sentido, debe entender, que la naturaleza del Departamento de Auditoría, se refiere a que este debe evaluar y contribuir a la mejora continua de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

Las principales metas para 2019 – 2022 son las siguientes:

1. Compra de Software: Solicitar como una meta presupuestaria, los recursos económicos para adquirir un Software de Auditoría (Análisis de Datos; Sistema de muestreo estadístico), el cual permita mejorar el proceso de auditoría, sustentándolo en tecnologías de información para incrementar su confiabilidad y oportunidad.
2. Matriz de Riesgo del Departamento de Auditoría: Elaborar Matriz de Riesgo del Departamento que oriente la formulación del Plan Anual de Auditoría. Asimismo, permita al Servicio identificar y abordar las desviaciones que pudieran existir en el proceso de gestión de riesgos con el objeto de dar una asesoría a los riesgos no cubiertos en Matriz Institucional.
3. Comité de Auditoría: Crear el Comité de Auditoría, con el fin de realizar reuniones periódicas de trabajo, con equipo directivo y Jefa de Servicio para el fortalecimiento del rol de Auditoría Interna. Asimismo, efectuar reuniones con las contrapartes auditadas para analizar los informes, definir compromisos y responder a los entes externos.
4. Recursos Humanos: Elaborar un programa de capacitación que permita disminuir las brechas detectadas en el equipo de Auditoría.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto Ley N°2.465 del 16 de Enero de 1979, el cual crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica

Misión Institucional

Contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como la responsabilización e inclusión social de jóvenes infractores de ley a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por SENAME y sus Organismo Colaboradores.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
----	-------------

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 2 Promover, proteger y difundir los derechos fundamentales de todas las personas, consolidando el rol de la Subsecretaría de Derechos Humanos y estableciendo un plan nacional de Derechos Humanos, junto con otras medidas destinadas a velar por la no discriminación y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano o degradante.
- 3 Reformar el marco jurídico e institucional en materia de protección de niños, niñas y adolescentes vulnerados e infractores de ley, perfeccionar la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y fortalecer la reinserción social juvenil.
- 4 Mejorar el sistema de reinserción social de las personas adultas en conflicto con la ley penal y asegurar mejores condiciones de vida para la población penal.
- 5 Modernizar y fortalecer los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos garantizando calidad de atención y accesibilidad para todas las personas.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Articular un sistema de protección y restitución de derechos que procure el desarrollo integral de Niñas, Niños y Adolescentes satisfaciendo las diversas necesidades de protección y reparación, y que cuente con adecuada cobertura territorial	2, 4, 5	1,3
2 Mejorar la inclusión social de los jóvenes que han entrado en conflicto con la ley, articulando territorialmente a diversos actores para generar una oferta programática de calidad que sea pertinente a sus necesidades de reinserción educativa, laboral y/o social.	2, 3, 5	2
3 Rediseñar la oferta de cuidados alternativos y de programas ambulatorios con estándares que aseguren la efectiva protección y reparación de los NNA.	2, 4, 5	1,2,3

4	Procurar la mejora continua de los modelos técnicos de operación tanto del sistema de protección y restitución de derechos como de inclusión social de jóvenes en conflicto con la ley, estableciendo estándares de calidad y mecanismos de evaluación que retroalimenten la gestión de los centros de administración directa, de los organismos colaboradores y de los actores del intersector.	2, 4, 5	NULL
5	Mejorar la gestión y el desarrollo de las personas al interior del Servicio, a efecto de contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos institucionales.	2, 3, 4, 5	NULL
6	Optimizar el desempeño institucional por medio del desarrollo de servicios de soporte eficaces y eficientes que permitan contar con sistemas de información de calidad, procesos y flujos de trabajo expeditos y herramientas tecnológicas pertinentes.	2, 3, 5	NULL

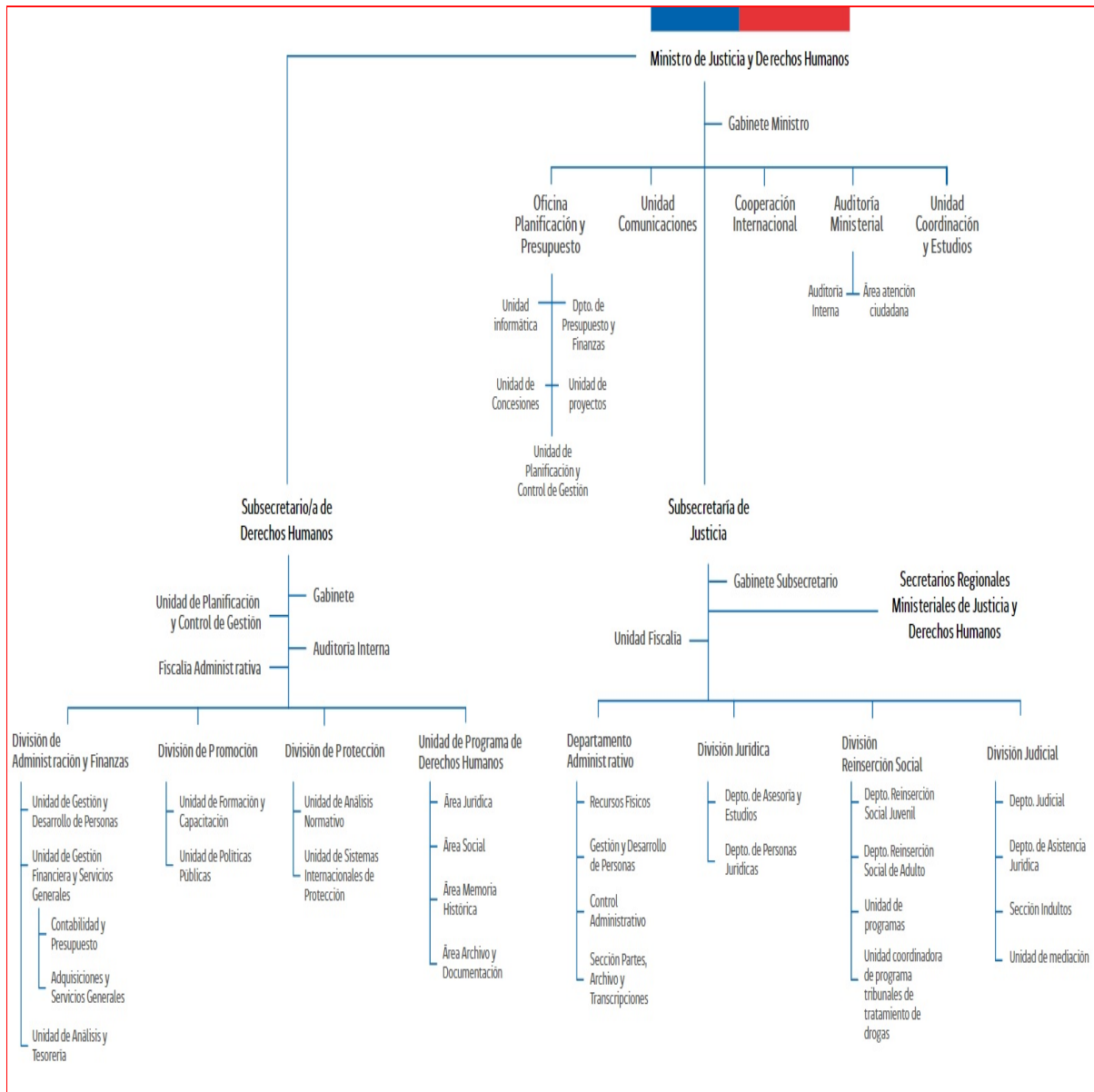
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Programas de protección y restitución de derechos para Niñas, Niños y Adolescentes que satisfaga las diversas necesidades de protección y reparación, organizados en una cobertura territorial.	1,3,4,6,7,8,9,10,11
2	Prestaciones en el marco de la Ley 20.084 Responsabilidad Penal para Jóvenes que han entrado en conflicto con la ley.	2,5,6,7,8,9,10,11
3	Rediseño de la oferta de cuidados alternativos y de programas ambulatorios.	1,3,4,6,7,8,9,10,11

Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Niños, niñas y adolescentes vulnerados y/o amenazados en sus derechos.	109.614
2	Adolescentes imputados/as y/o condenados/as	15.780
3	Niños, niñas y adolescentes, y familias usuarias del Programa de Adopción	2.124
4	Familias de niños, niñas y adolescentes vulnerados y/o amenazados en sus derechos	108.077
5	Familias de adolescentes imputados/as y/o condenados/as	15.555
6	Organismos del Estado y Autoridades Gubernamentales	9
7	Parlamentarios	158
8	Tribunales, Defensoría Penal Pública y Fiscalías del Ministerio Público	725
9	Funcionarios del Servicio	4.173
10	Ciudadanía	17.574.003
11	Medios de Comunicación Social	136

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





DIRECTORA NACIONAL
Rosario Martínez Marín



DEPARTAMENTO DE ADOCIÓN
Jefatura: Viviana Petric Meneses



DEPTO. PLANIFICACIÓN CONTROL DE GESTIÓN
Jefatura: Cristian Castillo Silva



DEPTO. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Jefatura: Karina Sepúlveda Alfaro



DEPTO. TÉCNICO PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS
Jefatura: Juan Ignacio Carmona Zuñiga



DEPARTAMENTO DE JUSTICIA JUVENIL
Jefatura(S): Emilia Moreno



DEPTO. JURÍDICO
Jefatura: Denisse Díaz González



DEPTO. DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
Jefatura: María del Pilar Ortega Cabrera



DEPTO. AUDITORIA
Jefatura(S): Patricio Gatica Pinilla



UNIDAD DE COMUNICACIONES
Jefatura: Claudia Rojas Morales



UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA E INVERSIÓN
Jefatura: Jorge Díaz Torrejón



UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN
Jefatura: María Gloria Sepúlveda Devia



DIRECCIÓN REGIONAL TARAPACÁ
Directora: María Teresa Osorio Llanos



DIRECCIÓN REGIONAL ANTOFAGASTA
Directora: María Inés Verdugo Escobar



DIRECCIÓN REGIONAL ATACAMA
Directora: Carolina Cortés Henríquez



DIRECCIÓN REGIONAL COQUIMBO
Directora: Verónica Zárate Robledo



DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAISO
Director: Rachid Alay Berenguela



DIRECCIÓN REGIONAL LIB. EDO. O HIGGINS
Directora: Jessica Ponce Martínez



DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE
Director(S): Benjamin Ulloa Gamboa



DIRECCIÓN REGIONAL BIOBIO
Directora(S): Elena Schulz Zunzunegui



DIRECCIÓN REGIONAL LA ARUCANIA
Directora: Claudia De La Hoz Carmona



DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS
Directora: Lilian Peña Castillo



DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
Directora: Carmen Bahamonde Ojeda



DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA
Director: Mario Miranda Barrera



DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA
Directora: Carla Leal Stebbler



DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS
Directora: Valeria Salazar Garay



DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA
Director: Pablo González Barriga



DIRECCIÓN REGIONAL DE ÑUBLE
Directora: Carolina Tapia Navarrete

c) Principales Autoridades

Cargo

Nombre

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 90,98 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo que no reingresan en un periodo de 24 meses siguientes al Sistema de Protección

Producto Estratégico

Programas de protección y restitución de derechos para Niñas, Niños y Adolescentes que satisfaga las diversas necesidades de protección y reparación, organizados en una cobertura territorial.

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo que no reingresan en un periodo de 24 meses siguientes al egreso} / N^{\circ} \text{ de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	78,80	78,10	78,40	82,00	95,60 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de niño(a)s y adolescentes ingresados del Sistema de Protección en Familias de acogida en el año t con plan de intervención elaborado en plazo definido por bases técnicas, respecto del total de ingresos en Cuidado Alternativo

Producto Estratégico

Programas de protección y restitución de derechos para Niñas, Niños y Adolescentes que satisfaga las diversas necesidades de protección y reparación, organizados en una cobertura territorial.

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de ingresos en Familias de Acogida en el año t con PII elaborado oportunamente según lo establecido en bases técnicas a contar de la de fecha ingreso} / N^{\circ} \text{ total de ingresos el año t en cuidado alternativo (Residencias, Cread, y Familias de acogida)}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	46,48	0,00	56,36	54,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma, del total de egresos en Sistema de Protección

Producto Estratégico

Programas de protección y restitución de derechos para Niñas, Niños y Adolescentes que satisfaga las diversas necesidades de protección y reparación, organizados en una cobertura territorial.

Fórmula del Indicador

(N° de Egresos en Sistema de Protección en el año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma/N° total de egresos en Sistema de Protección en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	70,38	0,00	64,34	72,00	89,40 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE y PLA que aprueban curso de capacitación laboral en el año t

Producto Estratégico

Prestaciones en el marco de la Ley 20.084 Responsabilidad Penal para Jóvenes que han entrado en conflicto con la ley.

Fórmula del Indicador

(Número de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE, PLA que aprueban curso de capacitación laboral en año t/Total de sancionados en CRC, CSC, PLE y PLA inscritos en curso de capacitación laboral en año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	59,59	0,00	71,33	59,59	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de diagnósticos realizados por los Proyecto de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal respecto al total de diagnósticos realizados por los DAM en el año t

Producto Estratégico

Programas de protección y restitución de derechos para Niñas, Niños y Adolescentes que satisfaga las diversas necesidades de protección y reparación, organizados en una cobertura territorial.

Fórmula del Indicador

(N° de diagnósticos realizados por los DAM en año t en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal/N° total de diagnósticos realizados por los DAM en año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	47,00	38,40	32,30	53,00	60,90 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE y PLA que asiste a clases regularmente durante año t, respecto del total de sancionados matriculados en sistema educacional formal en año t

Producto Estratégico

Prestaciones en el marco de la Ley 20.084 Responsabilidad Penal para Jóvenes que han entrado en conflicto con la ley.

Fórmula del Indicador

(Número de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE, PLA que asiste regularmente durante el año t/Total de sancionados en CRC, CSC, PLE y PLA matriculados en sistema educacional formal en año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	33,84	0,00	40,57	33,84	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	25,00%	20,00%
Gestión Eficaz	5	60,00%	58,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
Total		100,00%	93,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				25,00%	20,00%
Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma, del total de egresos en Sistema de Protección	72.00%	64.34%	89.36%	10.00%	10.00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	90%	97.00%	107.78%	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	57%	57.00%	0.00%	5.00%	0.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	8 días	3.00 días	266.67%	5.00%	5.00%
Gestión Eficaz				60,00%	58,00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Porcentaje de niño(a)s y adolescentes ingresados del Sistema de Protección en Familias de acogida en el año t con plan de intervención elaborado en plazo definido por bases técnicas, respecto del total de ingresos en Cuidado Alternativo	54.00%	56.36%	104.37%	15.00%	15.00%

Porcentaje de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE y PLA que asiste a clases regularmente durante año t, respecto del total de sancionados matriculados en sistema educacional formal en año t	33.84%	40.57%	119.89%	15.00%	15.00%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	10.58%	12.62%	83.84%	10.00%	8.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	75.00%	75.00%	10.00%	10.00%
Eficiencia Institucional				15,00%	15,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	94.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	14.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	27.97 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 93%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

No aplica.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2019	Departamento de Adopción	19	4	100%	8%
2	2019	Departamento de Protección de derechos	54	4	100%	8%
3	2019	Departamento de Justicia Juvenil	27	5	100%	8%
4	2019	Departamento de Auditoría	14	4	100%	8%
5	2019	Departamento de Planificación y Control de Gestión	30	4	100%	8%
6	2019	Unidad de Comunicaciones	24	3	100%	8%
7	2019	Departamento de Administración y Finanzas	67	3	100%	8%
8	2019	Unidad de Infraestructura e Inversiones	22	4	100%	8%
9	2019	Departamento Jurídico	17	4	100%	8%
10	2019	Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	96	5	100%	8%
11	2019	Unidad de Relaciones Internacionales	9	3	100%	8%
12	2019	Unidad de Estudios	11	4	100%	8%
13	2019	Dirección Regional I	32	6	100%	8%
14	2019	Dirección Regional II	35	6	100%	8%
15	2019	Dirección Regional III	27	6	100%	8%
16	2019	Dirección Regional IV	35	6	100%	8%
17	2019	Dirección Regional V	221	6	100%	8%
18	2019	Dirección Regional VI	40	6	100%	8%
19	2019	Dirección Regional VII	56	6	100%	8%
20	2019	Dirección Regional VIII	106	6	100%	8%
21	2019	Dirección Regional IX	43	6	100%	8%
22	2019	Dirección Regional X	45	6	100%	8%
23	2019	Dirección Regional XI	35	6	100%	8%

24	2019	Dirección Regional XII	27	6	100%	8%
25	2019	Dirección Regional Metropolitana	205	6	100%	8%
26	2019	Dirección Regional XIV	29	6	100%	8%
27	2019	Dirección Regional XV	22	6	100%	8%
28	2019	CREAD Arica	72	6	100%	8%
29	2019	CREAD Entre Silos	67	6	100%	8%
30	2019	CREAD Arrullo	98	5	100%	8%
31	2019	CREAD Capullo	60	5	100%	8%
32	2019	CREAD Nuevo Amanecer	65	5	100%	8%
33	2019	CREAD Belen	77	5	100%	8%
34	2019	CREAD Alborada	76	6	90%	8%
35	2019	CREAD Casa Nacional del Niño	137	6	100%	8%
36	2019	CREAD Galvarino	98	6	100%	8%
37	2019	CREAD Pudahuel	118	6	90%	8%
38	2019	Centro CIP – CRC – CSC Arica	55	5	100%	8%
39	2019	Centro CIP – CRC – CSC Iquique	75	5	100%	8%
40	2019	Centro CIP – CRC – CSC Antofagasta	77	5	100%	8%
41	2019	Centro CIP – CRC – CSC Coyhaique	54	5	100%	8%
42	2019	Centro CIP – CRC – CSC Punta Arenas	50	5	100%	8%
43	2019	Centro CIP-CRC Copiapó	67	6	90%	8%
44	2019	Centro CIP-CRC La Serena	97	5	100%	8%
45	2019	Centro CIP-CRC Limache	145	5	100%	8%
46	2019	Centro CIP-CRC Graneros	88	5	100%	8%
47	2019	Centro CIP-CRC Talca	117	5	100%	8%
48	2019	Centro CIP – CRC Coronel	146	6	100%	8%
49	2019	Centro CIP – CRC Chol Chol	11	6	100%	8%
50	2019	Centro CIP-CRC Valdivia	78	5	100%	8%
51	2019	Centro CIP-CRC Puerto Montt	74	5	90%	8%
52	2019	Centro CIP-CRC Santiago	79	5	100%	8%
53	2019	CRC Centro Metropolitano Norte	123	6	100%	8%
54	2019	Centro CIP San Bernardo	141	5	100%	8%
55	2019	Centro CIP San Joaquín	161	6	100%	8%

56	2019	Centro CSC Copiapó	9	5	100%	8%
57	2019	Centro CSC La Serena	36	5	100%	8%
58	2019	Centro CSC Limache	35	5	100%	8%
59	2019	Centro CSC Rancagua	30	5	100%	8%
60	2019	Centro CSC Talca	31	5	100%	8%
61	2019	Centro CSC Concepción	51	5	100%	8%
62	2019	Centro CSC Temuco	42	5	100%	8%
63	2019	Centro CSC Puerto Montt	45	5	90%	8%
64	2019	Centro CSC Santiago Centro Femenino	29	5	100%	8%
65	2019	Centro CSC La Cisterna	62	5	100%	8%
66	2019	Centro CSC Calera de Tango	64	5	100%	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$

% del gasto total en subtítulo 21

%

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

En cuanto a los logros obtenidos a través del PMG de Género, se han ejecutado acciones que han contribuido a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género presentes tanto en la Institución, así como también en la población atendida y sus familias.

Dentro de las acciones ejecutadas por el Departamento de Protección de Derechos y sus Centros de Administración Directa se remitió a los CREAD los Aspectos Generales para la realización de los Talleres de Competencias Parentales con Enfoque de Género, directrices técnicas que se elaboraron en base a los logros, obstaculizadores y facilitadores que se detectaron en la ejecución de estos talleres. Cada centro remitió su propuesta de programación de talleres relevando los contenidos atingentes a desarrollar durante este año, de acuerdo a la realidad de la población usuaria, es decir, visualizando los contenidos con las particularidades socioculturales presentes en su territorialidad.

En lo que respecta a la Unidad de Prevención, Participación y Gestión Local, se ha fortalecido la ejecución, por parte de la Oficinas de Protección de Derecho (OPD), de los talleres que abordan los estereotipos de género, que, si bien en un inicio se focalizó en niñas, actualmente se ha rediseñado para que atienda al abordaje de los estereotipos de niños, niñas y adolescentes.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

Boletín 13008-07.

Descripción

Proyecto de ley que fija nuevas exigencias a los programas de colaboradores del Sename en materia de contratación de profesionales.

Objetivo

establecer requisitos, normas, perfiles y exigencias mínimas para la contratación de profesionales en organismos colaboradores acreditados pertenecientes a la red Sename

Fecha de Ingreso

2019-10-22

Estado de Tramitación

En tramitación Primer trámite constitucional / Senado

Beneficiarios Directos

Niños, niñas y adolescentes bajo dependencia de la red Sename

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

N° de ley

Fecha de Promulgación

Fecha de entrada en Vigencia

Materia

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio