



CIRCULAR N° 001

ANT.: No existe

MAT.: Procedimientos de derivación OIRS a OPD y respuestas a la ciudadanía.

Santiago, 17 SEP 2014

DE: **MARCELA LABRAÑA SANTANA**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

A: **DIRECTORES/AS REGIONALES**  
**SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludarles cordialmente, informo a ustedes que dentro del marco de la Ley 19.880 que rige las bases sobre el procedimiento administrativo de los actos de los Órganos de la Administración del Estado, se han establecido nuevos procedimientos para mantener un adecuado control en las respuestas de denuncias realizadas por la ciudadanía, y para mejorar tanto la calidad de la información como la oportunidad en la entrega de ésta.

En este sentido, es necesario generar un proceso coordinado entre las respectivas OIRS Regionales, las Unidades de Protección de Derechos y las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), con el fin de cautelar que la información ciudadana permita determinar las causales ciertas de posibles vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, para así entregar una respuesta efectiva, resguardando la información sensible que pueda ser utilizada para fines ajenos a los establecidos en el marco normativo. Asimismo, se espera que las propias OIRS establezcan un monitoreo permanente respecto de los tiempos de respuesta de las OPD a nivel regional, lo que debe ser informado periódicamente a la Unidad de Comunicaciones para ir generando estrategias que permitan disminuir la brecha de respuestas fuera de plazo.

Para estos efectos se adjuntan los siguientes instrumentos, los cuales deben ser socializados desde cada Dirección Regional con los equipos OPD bajo su responsabilidad:

1. Anexo N° 1. Instructivo General de Respuestas ante denuncias que afecten a Niños niñas y adolescentes.
2. Anexo N° 2. Formulario de Derivación de Denuncias SIAC.
3. Anexo N° 3. Formulario de Respuesta Oficinas de Protección de Derechos.
4. Anexo N° 4. Formulario de seguimiento de respuestas regionales (Exclusivo OIRS).

Los presentes instrumentos son parte de los aportes trabajados en la Mesa Regional OPD de la Dirección Regional Metropolitana durante abril del presente año.

Sin otro particular y esperando vuestra colaboración, les saluda atentamente

  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
MARCELA LABRAÑA SANTANA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

  
GBT/PUF/VSG/JMC

Distribución:

Directores/as regionales  
Encargados/as regionales OIRS  
Departamento de Protección de Derechos  
Unidades de Protección de Derechos de Sename  
Periodistas Regionales  
Unidad de Comunicaciones  
Unidad de Participación, Prevención y Gestión Local  
Oficina de Partes



## ANEXO N° 1

### Instructivo general de respuestas ante denuncias que afecten a niños, niñas y adolescentes.

El presente instructivo tiene como finalidad establecer un flujo y procedimiento unificado a nivel nacional que permita dar respuestas efectivas y eficientes a la ciudadanía frente a denuncias que afecten a niños, niñas y adolescentes.

Para estos efectos es necesario mejorar no sólo los tiempos de respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley 19.980, sino que proporcionar a los equipos de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) la mayor información posible respecto de las situaciones denunciadas, con el fin de dichos equipos realicen los despejes en forma adecuada y entreguen una respuesta de calidad.

Dentro de este marco se han establecido los siguientes procedimientos para la gestión de denuncias:

- 1. Sobre el ingreso de denuncias:** Tal como ya se ha venido trabajando, las denuncias pueden ser recibidas a través de diferentes vías: sitio web, presencial, teléfono, línea 800 o salidas a terreno. Es importante señalar que en cada caso los encargados de las diferentes OIRS traten de obtener la mayor cantidad de datos posibles que permitan configurar no sólo la situación de posible vulneración de derechos, sino que también la identificación de las víctimas y su paradero, para facilitar el despeje del caso por parte de los equipos OPD. En este sentido, cuando dependa del encargado OIRS, es importante obtener a lo menos la siguiente información previa a la derivación: nombre de la víctima, edad, dirección, identificación de los adultos responsables, situación denunciada, entre otra información relevante que pudiera aportar a la indagatoria.
- 2. Sobre la derivación:** Una vez recibida la denuncia a través de las OIRS regionales se debe realizar la derivación dentro de las 24 horas seguidas a las respectivas OPD según la comuna donde se produciría la situación de vulneración de derechos. Para estos efectos, se debe utilizar el **Anexo N° 2 "Formulario de Derivación de Denuncias SIAC"**, el cual debe ser remitido vía correo electrónico para agilizar la gestión de la OPD. Además, se espera que cada encargado regional OIRS a cargo de la denuncia realice la derivación tanto al/la Coordinador/a UPRODE como al supervisor/a técnico a cargo del programa para realizar el seguimiento.

Cuando ingrese una solicitud sin los datos mínimos que permitan el despeje de la situación por parte de la OPD, ésta no debe ser derivada, ya que no tiene sentido hacerlo si sabemos que no podrá ser investigada. Se sugiere guardar estas solicitudes en una carpeta aparte, ante la posibilidad de que en algún momento se cuente con información que permita su derivación. Si existe un teléfono o correo electrónico del usuario, se debe solicitar a este algún dato que aporte al despeje del caso (dirección de los niños(as), nombre y colegio al que asisten, etc.)

3. **Sobre los tiempos y calidad de respuesta:** Se espera que, con la información obtenida, las OPD generen respuestas preliminares durante los primeros 10 días hábiles desde la recepción de la denuncia, debiendo emitir una respuesta definitiva al usuario antes de 20 días hábiles. Para ello, cada equipo OPD debe utilizar el **Anexo Nº 3** denominado **“Formulario de Respuesta Oficinas de Protección de Derechos”**, el cual debe ser remitido a cada Dirección Regional de manera escaneada, incorporando la fecha de respuesta, el nombre del coordinador OPD que suscribe, la firma y el timbre de la institución.

La información proporcionada debe contener las acciones realizadas, dejar en claro si en la indagatoria realizada se comprobó algún tipo de vulneración de derechos y, en caso de detectarse positivamente lo anterior, las acciones futuras. Esta información debe cuidar siempre los datos sensibles del caso. Las respuestas deben ser visadas por los respectivos coordinadores Uprode antes de ser emitidas por el sistema al usuario.

4. **Sobre el monitoreo de respuestas regionales:** Las OIRS Regionales deben sistematizar en una planilla única (**Anexo Nº 4 “Formulario de seguimiento de respuestas regionales”**) todas las denuncias derivadas a las respectivas OPD de su región, detallando el número de SIAC, la fecha de inicio, la fecha de término, el tiempo de respuesta por parte de las OPD, el nombre de la OPD, el motivo de consulta y el nombre del funcionario a cargo de recibir la denuncia. Además, en la celda “Observaciones” se debe consignar cualquier problema suscitado en la tramitación del caso (retraso en la respuesta u otros).

Se deben extraer de este formulario todos los casos que presenten alguna dificultad en la entrega de la respuesta final y esta información debe ser remitida todos los meses dentro de los 10 días hábiles a las Unidades de Protección de Derechos de la región de competencia y a la Unidad de Comunicaciones. El objetivo de esto es monitorear el comportamiento en la respuesta de las OPD y generar estrategias de acción en aquellos casos en que las respuestas superen los 20 días establecidos en la ley.

Si el/la encargado OIRS ya cuenta con una planilla similar a este modelo, sólo debe ajustarla para homogeneizar el uso de documentos y procedimientos a nivel nacional.

VSG/PUF/lam/msr.

## ANEXO N° 2 Formulario de Derivación de Denuncias SIAC

|  |  |
|--|--|
| <b>Institución</b>   | SENAME OIRS –Dirección Regional XXXX                     |
| Responsable Unidad   |  |
| Responsable enviar a<br>Unidad/OPD/Carabineros   |  |
| Fecha Derivación   |  |
| Derivado a   |  |
| N° de SIAC   |  |
| Espacio de atención  |  |
| Presencial <input type="checkbox"/> Telefónico <input type="checkbox"/> Solicitud WEB <input type="checkbox"/> Salida Terreno <input type="checkbox"/> OIRS DN-regiones <input type="checkbox"/> |  |
| Otros  | <input style="width: 300px; height: 20px;" type="text"/> |

### Datos denunciante:

|   |  |
|---|--|
| Nombre  |  |
| RUN   |  |
| Dirección   |  |
| Comuna  |  |
| Fono  |  |
| E-mail  |  |
| <b>Se solicita mantener confidencialidad de los datos del denunciante</b> |  |

### Motivo de la denuncia:

Nombre del niño/a:  
 Rut del niño/a:  
 Edad del niño/a:  
 Dirección del niño/a:  
 Nombre escuela/jardín infantil/sala cuna:  
 Nombre de la madre, padre y/o adulto responsable:  
 Relato del usuario:

### Oportunidad en la respuesta:

Se deriva caso a OPD XXXXXXXX, para su respectiva intervención y dar respuesta dentro de los plazos legales establecidos en la Ley. 19.880. 10 días hábiles respuesta preliminar y 20 días hábiles respuesta definitiva.



ANEXO N° 3

Formulario de Respuesta Oficinas de Protección de Derechos

OPD: (Indicar nombre de la OPD responsable)

Espacio de atención:

Presencial  Teléfono  Salida Terreno  OIRS DN-regiones  Solicitud Web

Otros

N° Ficha:

Fecha Derivación:

Acciones realizadas por la OPD:

Nombre Coordinador OPD  
Timbre OPD

Firma

Fecha

