



**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 19 DE 2023,
DE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS
SOCIALES, EN EL SENTIDO QUE INDICA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 095

SANTIAGO 28 ABR 2023

VISTO:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile; en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado; en la ley N° 19.880, que Establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N° 21.516, Ley de Presupuestos de Ingresos y Gastos del Sector Público para el año 2023; en la Resolución Exenta N° 19, de 2023 de la Subsecretaría de Servicios Sociales que aprueba el manual de orientaciones técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna, 2023; en el memorándum electrónico N° 1794/2023, de fecha 14 de julio de 2020 de la Jefa de División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y demás normas pertinentes, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 998, de la ley N° 21.516 de presupuestos del sector público para el año 2023, asigna recursos para el Programa Noche Digna, el que, de acuerdo a lo establecido en la glosa 15 de dicha asignación, tiene como uno de sus objetivos, la protección de la vida de las personas en situación de calle, incluido niños niñas y adolescentes;

2° Que, los "Centros Temporales para la Superación" constituyen uno de los componentes del "Programa Noche Digna", los cuales están destinados a personas en situación de calle con el propósito de proveer o mejorar el acceso a alimentación, servicios básicos y el alojamiento, mediante distintos servicios y modalidades de atención conectadas con la red de protección social, y;

3° Que, conforme a lo señalado, esta Subsecretaría, en virtud de sus facultades, aprobó mediante Resolución Exenta N° 19, de fecha 03 de febrero de 2023, el Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna, 2023.

4° Que, conforme a lo solicitado por la Jefa de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, mediante memorándum electrónico N° 1794/2023, por medio del presente acto administrativo, se viene a modificar la Resolución Exenta N° 19, de 2023 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, ya singularizada, a fin de realizar ajustes necesarios, asociados a criterios de ingreso, equipamiento y planta de RR. HH, desplazar uno de los protocolos existentes y añadir dos nuevos;

5° Que, cabe mencionar que los protocolos que por el presente acto administrativo se insertan al Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales ya fueron aprobados por esta Subsecretaría a través de la Resolución Exenta SSS N° 380/2023 aplicables al componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna.

E 34779/2023

RESUELVO

PRIMERO: MODIFÍCASE la Resolución Exenta N° 19, de fecha 03 de febrero de 2023, de esta Subsecretaría en el sentido que indica;

- a) En el acápite referido a la **Residencia Familiar**, modifíquese lo siguiente:
- i. En el numeral 5.6.3 "**Aspectos Generales**", página 116 del Manual, en la última fila del cuadro señalada como "Criterios de Ingreso", se indican los requisitos de inclusión con los que debe cumplir el grupo familiar, elimínese el último requisito del listado.
 - ii. En el numeral 5.6.4 denominado "**Estándares Tangibles Residencia**", en el apartado "**Condiciones de las dependencias administrativas**" reemplácese la línea del cuadro sobre "**baños del equipo de residencia**", de la página 118 del manual, por la siguiente:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Baño del equipo de la Residencia	Espacio utilizado por el equipo de la Residencia para servicios sanitarios y de higiene.	Las instalaciones cuentan con al menos 1 baño con taza W.C., lavamanos y ducha (con agua fría y caliente).

- iii. En el mismo numeral 5.6.4 ya indicado, en el apartado denominado "**Condiciones de las dependencias de los/las residentes**", en la página 119 del manual, reemplácese la línea sobre los "**Baños**" de dicho cuadro, por el siguiente:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Baños	<i>"Cuenta con baños para hombres, mujeres y NNA, distribuidos de la siguiente forma: al menos 2 excusados con taza WC, 2 lavamanos y al menos 2 urinarios en el baño de hombres, y al menos 2 excusados con taza WC y 2 lavamanos en el baño de mujeres.</i> <i>Los baños deben estar acondicionados para el uso de los NNA, para ello debe contar con equipamiento, tales como asiento o adaptador WC, urinario infantil portátil, escalera de baño, entre otras. El uso debe ser supervisado por los adultos del grupo familiar".</i>	Los baños tienen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento (barandas, pasamanos). Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.

- iv. Asimismo, en el numeral 5.6.4 en el apartado denominado **“Condiciones de instalaciones específicas”**, página 121 del manual antes mencionado, en el ítem referido a la **“Cocina”** se debe reemplazar por el siguiente:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Cocina	<i>“Debido a la necesidad de empoderar a las familias en su desarrollo autónomo, la cocina debe contar con estaciones, que permitan facilitar que cada grupo familiar prepare de forma independiente su alimentación, en acuerdo con la manipuladora de alimentos.”</i> Esta cocina debe contar con al menos tres estaciones que permitan cocinar a tres familias de manera simultánea	La cocina dispone de todos los elementos necesarios para la preparación de alimentos (instalaciones, refrigeración, mobiliario y utensilios). Permite el desplazamiento seguro y fluido, considerando la presencia de niños y niñas. Puede ser cocina americana. Las estaciones de cocina pueden ser regulares o semi-industrial.

- v. En el numeral 5.6.6 denominado **“Estándares Intangibles para Residencias”**, letra a. **“Equipo de la Residencia”**, en el acápite **“Composición del equipo de la Residencia Familiar”** página 128 del manual, en el perfil del cargo de **“Coordinador/a de la Residencia”**, del reemplazar el primer párrafo, por el siguiente:
- “Terapeuta Ocupacional, o profesión afín, con experiencia demostrable de al menos 2 años en el liderazgo de equipos de trabajo, trabajo directo con PSC y/o grupos vulnerables, y con capacidad de trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales”.
- vi. Al final del numeral 5.6.6 denominado **“Estándares Intangibles para Residencias”**, letra a. **“Equipo de la Residencia”**, en el ítem referido a **“Composición del equipo de la Residencia Familiar**, luego de la tabla, en la página 132 del manual, agréguese un tercer párrafo, cuyo tenor es el siguiente:
- “Integración multicultural: se promueve que en el equipo exista al menos una persona que sea de nacionalidad extranjera, con residencia temporal o definitiva y permiso laboral en el país”.
- vii. En el numeral 5.6.6 denominado **“Estándares Intangibles para Residencias”**, letra b. **“Número mínimo de personas para conformar un equipo de una Residencia”**, en el cuadro de **“Capacidad de la Residencia Familiar: 20 a 30 cupos”** de la página 133 del manual, se modificará en el siguiente sentido:
- El cargo denominado “Monitor/a Social Residencia Familiar” se reemplaza por “Monitor/a Social Diurno Residencia Familiar”.
 - Se aumentan las horas semanales para los cargos de Coordinador/a de Residencias Familiares, monitor/a Social Vespertino Residencia Familiar y Gestor/a Laboral y Redes, quedando todos en 45 horas.

- Para los cargos de Monitor/a Social Residencia Familiar, Monitor/a Social Vespertino Residencia Familiar y Monitor/a Infanto –Juvenil, el número de miembros indicado en el cuadro, se reemplaza el 2 por 1, para los sábados y domingos.

En atención a los ajustes, el cuadro pasará a quedar de la siguiente manera:

CAPACIDAD DE LA RESIDENCIA FAMILIAR: 20 A 30 CUPOS.			
Cargo	Horas Semanales	Nº de Miembros	Horas Diarias
Encargado/a Residencia Familiar	Completa, total 45 hrs. semanales.	1	9 ¹
Coordinador/a de Residencia Familiar	Parcial, 45 hrs semanales.	1	6
Monitor/a Social Diurno Residencia Familiar	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. semanales.	1	9
	Parcial, total 18 hrs. de Sáb-Dom, Semanales.	1	9
Monitor/a Social Nocturno Residencia Familiar	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. semanales.	2	9
	Parcial, 9 horas Sáb-Dom, total 18 hrs. semanales.	2	9
Monitor/a Social Vespertino Residencia Familiar	Parcial, total 45 hrs Lun-Vie, semanales.	2	6
	Parcial, Sáb-Dom, total 12 hrs. semanales.	1	6
Monitor/a Infanto-Juvenil	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. semanales.	1	9
	Parcial, total 18 hrs. de Sáb-Dom, Semanales.	1	9
Gestor/a Laboral y de Redes	Media de Lun-Vie, total 45 hrs semanales.	1	4,5
Manipulador/a de Alimentos	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. semanales.	1	9
	Parcial Sáb-Dom, total 18 hrs. semanales.	1	9

- b) Luego en el numeral 6.2 denominado “**Tipos de Protocolo**”, en la página 164 del manual, a continuación del protocolo número 15, agréguese tres nuevos numerales: “16.- Protocolo de Gestión Menstrual”

¹ A pesar que se establecen horas diarias de trabajo para este cargo, debido a la naturaleza de sus responsabilidades, se debe considerar que exista flexibilidad en su horario, el que permita estar presente en el dispositivo frente a situaciones de emergencia u otras acciones urgentes, distribuyendo sus horas de forma de cumplir con las 45 horas semanales señaladas.

- “17. “Protocolo frente a Vulneraciones de Derechos a Niños, Niñas o Adolescentes (NNA) en la Residencia Familiar”
- “18.- Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en el dispositivo”

c) En razón de lo anterior, se agregan los siguientes protocolos, a continuación del protocolo N°15, es decir en la página 206 del manual, se incorporan los siguientes protocolos:

“N°16: PROTOCOLO GESTIÓN MENSTRUAL PARA PERSONAS EN SITUACION DE CALLE.

PROTOCOLO GESTIÓN MENSTRUAL PARA PERSONAS EN SITUACION DE CALLE
Ejecutor: Profesionales, Monitores/as Sociales, equipo del dispositivo y voluntariado de los programas ministeriales para personas en situación de calle.
Responsable: Encargada/o y Coordinador/a del dispositivo o programa.
Objetivo: Garantizar el acceso a condiciones para la gestión menstrual digna de las personas en situación de calle, asegurando la entrega de productos de contención menstrual y orientaciones generales respecto a higiene y derechos sexuales integrales.
Consideraciones: Las personas en situación de calle se exponen a altos riesgos para la salud, originados por la carencia de un hogar, lo que implica dificultades para acceder a una vivienda segura que otorgue privacidad, agua, implementos de higiene, alimentos, entre otras condiciones básicas. Mirado desde una perspectiva de género, es posible comprender que el acceso a saneamiento e higiene requiere de consideraciones particulares cuando se trata de mujeres y personas que tienen la capacidad de menstruar. En este sentido, organismos internacionales como la OMS²y UNICEF³, reconocen que el manejo de la higiene menstrual es un tema de derechos humanos, relacionado con la igualdad de género, el acceso a la salud, a la educación y a la participación. Una de las barreras que impiden satisfacer este derecho humano, es el costo de los elementos de contención menstrual (toallas desechables, tampones, copa menstrual, toallas reutilizables de tela, calzones menstruales). En este sentido, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) durante el año 2021, realizó el primer estudio sobre Gestión Menstrual. Como principales conclusiones, se indica que una persona puede pagar en promedio \$6.765 mensuales por una canasta de productos básicos consistente en toallas higiénicas desechables, protectores diarios y antiinflamatorios, para un período de 3 días, y si consideramos un período de 7 días, una persona podría gastar mensualmente \$10.514, lo que implica que al año debe desembolsar \$126.168. A su vez, el estudio señala que, casi la mitad de las personas encuestadas manifiesta haber tenido algún tipo de problema para adquirir estos productos⁴. Frente a esto, existen grupos que presentan mayores dificultades para gestionar su menstruación, entre quienes se encuentran las mujeres y/o personas con capacidad para

² Fondo de Población de las Naciones Unidas – UNFPA (2022). La menstruación y derechos humanos.<https://www.unfpa.org/es/menstruaci%C3%B3n-preguntas-frecuentes>

³ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia– UNICEF (2020).<https://www.unicef.org/mexico/informes/manuales-sobre-salud-e-higiene-menstrual>

⁴ Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC. Informe Estudio Gestión Menstrual, año 2021 https://www.sernac.cl/portal/619/articles-63337_archivo_01.pdf

menstruar que están en situación de calle. Ellas vivencian el fenómeno pluridimensional denominado "pobreza menstrual". Reconociendo que las personas menstruantes son titulares del derecho a una gestión menstrual libre y digna, se presenta un proyecto de Ley, el cual fue aprobado por la Cámara de Diputados en el año 2022, el cual busca garantizar el acceso a productos de gestión menstrual y condiciones para el saneamiento. Este proyecto se encuentra en segundo trámite legislativo en el Senado. En la misma línea, cabe destacar que, el programa de gobierno del presidente S.E. Gabriel Boric Font compromete al respecto: <i>"También incluiremos métodos de contención menstrual, tales como toallas higiénicas y copitas menstruales, y dispensadores de anticonceptivos de barrera interna y externa en todos los CESFAM y establecimientos educacionales del país. También, crearemos un protocolo para mujeres privadas de libertad en términos de derechos sexuales"</i>⁵. Como se señaló, la pobreza menstrual es un fenómeno que afecta particularmente a las mujeres en situación de calle. Frente a esto, la Fundación Gente de la Calle, implementa la iniciativa "Menstruar en Calle", con el objetivo de visibilizar y sensibilizar sobre cómo viven la menstruación quienes se encuentran en situación de calle, facilitar el acceso a productos de gestión menstrual y a información sobre educación sexual y reproductiva. A esta iniciativa se suma la Oficina Nacional de Calle, elaborando en conjunto el presente protocolo.
Material y/o preparación necesaria: • Productos de contención menstrual: Toallas higiénicas desechables, tampones, copa menstrual, protectores diarios, entre otros. • Ropa interior: calzones de algodón, desechables o quirúrgicos. • Papel higiénico. • Bolsas de basura para el desecho de los productos. • En el caso de los centros ambulatorios y residenciales, se debe garantizar el acceso a infraestructura sanitaria, que cuente con los estándares tangibles establecidos en los Manuales de Orientaciones Técnicas, así como con condiciones de privacidad y disponibilidad. • En el caso de las Rutas Sociales Calle, éstas también deberán brindar elementos que permitan la higiene personal, como son: bidones de agua, toallas húmedas, toallas desechables para secarse, entre otros. • Personal capacitado con información básica sobre higiene y derechos sexuales integrales. • Material informativo sobre salud sexual integral, higiene menstrual y disponibilidad de productos para la gestión menstrual.
Procedimiento N°1: Primera Acogida Al momento del ingreso de las mujeres y personas que requieran apoyo en su gestión menstrual a alguno de los dispositivos o programas, así como en el primer contacto mediante las Rutas Sociales, se les deberá informar de la disponibilidad de productos de contención menstrual, así como de elementos de higiene e infraestructura sanitaria, pudiendo acceder de manera libre a ellos, junto con información respecto a salud sexual integral, así como el apoyo para la vinculación con la red de salud para realizar los exámenes preventivos vinculados a esta materia. Los equipos tendrán a disposición el formato para la impresión de afiches informativos, los cuales deberán ser ubicados en lugares visibles al interior de los dispositivos. Procedimiento N° 2: Acceso a Productos Al momento de ingresar a los dispositivos o programas, se consultará a las participantes si requieren de ropa interior (calzones). De ser necesario se le entregará un set de 4 calzones de

⁵ Plan de Gobierno S.E. Gabriel Boric Font (2021)
[https://s3.amazonaws.com/cdn.boricpresidente.cl/web/programa/Plan+de+gobierno+AD+2022-2026+\(2\).pdf](https://s3.amazonaws.com/cdn.boricpresidente.cl/web/programa/Plan+de+gobierno+AD+2022-2026+(2).pdf), p. 185.

algodón. Respecto al acceso de las toallas higiénicas y protectores diarios, se deberán poner a disposición mediante un sistema de entrega y/o dispensador, dando un libre acceso a los elementos de contención menstrual y protectores diarios. En el caso de las rutas, se deberá garantizar el acceso a través de un kit menstrual, el que consiste en 24 toallas higiénicas (16 de día y 8 nocturnas), protectores diarios (25), papel higiénico (2 rollos) y un set de 4 calzones de algodón, los que se deben entregar una vez al mes por mujer o persona que menstrua.
Procedimiento N° 3: Uso de infraestructura sanitaria En el caso de los albergues y centros, se debe garantizar la diferenciación de baños por sexo, tal como lo establece la normativa técnica, y en concordancia sobre el protocolo sobre identidad de género, garantizando la privacidad e intimidad en su uso, y el acceso libre, en los horarios que las mujeres y personas menstruantes lo requieran, contando con acceso a agua y toallas para el secado. En el caso de las Rutas, se debe entregar agua en bidones, toallas de secado, toallas húmedas, junto con el kit menstrual.
Procedimiento N° 4: Información sobre salud sexual integral Informar a las participantes sobre temas relevantes vinculados al ciclo menstrual y sexualidad integral como son: higiene menstrual, menarquia, menstruación y climaterio, consentimiento sexual, prevención de ITS, derivación a la red de salud, entre otros, apoyados en material didáctico como trípticos informativos.
Procedimiento N° 5: Vinculación con la Red de Salud. Los equipos deberán dar prioridad a la vinculación entre las mujeres y/o participantes con la atención primaria de salud del territorio para atender temáticas relativas a la salud sexual integral, como son: prevención de ITS, planificación familiar, realización de exámenes preventivos PAP y Mamografía. En caso de rutas, se deberá entregar información, principalmente sobre higiene menstrual, y acercar a las mujeres a los Centros de Salud del territorio en el caso que ellas lo requieran.
Procedimiento N° 6: Supervisión de la implementación A través de las visitas de acompañamiento técnico a todos los dispositivos (rutas, centros y albergues) se supervisará que los equipos cuenten con un sistema de entrega de elementos de contención menstrual, así como un plan de trabajo activo con la red de salud del territorio que permita facilitar el acceso de las participantes a los centros de salud. Esta información se deberá incorporar en las actas de supervisión técnica. En caso de que las participantes no reciban las prestaciones establecidas en este protocolo, se podrán comunicar con la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente, para efectos de tomar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de su derecho a la gestión menstrual. La institución ejecutora del dispositivo será responsable de proporcionar la información necesaria para alcanzar los objetivos señalados en este protocolo.

Glosario de Términos y Conceptos

- **Menstruación:** Es un proceso biológico natural que enfrentan las niñas, mujeres y otras personas con útero en la etapa reproductiva que consiste en el desprendimiento del endometrio (sangrado vaginal) que marca el inicio del ciclo menstrual; es un signo de buena salud integral (física y mental) en ámbitos reproductivos. La primera menstruación se conoce como menarquía o menarca y la última como menopausia.
- **Climaterio y menopausia:** El climaterio es un proceso natural del cuerpo menstruante que inicia y se desarrolla entre los 45-55 años aproximadamente, se produce por disminución natural de hormonas, y se refiere a los cambios que experimentan las mujeres antes (perimenopausia) y después de la menopausia (posmenopausia). La menopausia es el último sangrado menstrual.
- **Personas menstruantes:** Cualquier persona que nazca con útero y que no esté diagnosticada por una enfermedad que le impida menstruar. Esta definición incluye niñas, mujeres, hombres trans, y cualquier persona independientemente de su expresión de género.
- **Derechos Sexuales:** Se refieren a la libertad de las personas para ejercer su sexualidad de manera saludable, sin ningún tipo de abuso, coerción, violencia o discriminación.
- **Derechos Reproductivos:** Se refiere a la libertad de las personas para decidir si tener o no hijos, la cantidad y el espaciamiento entre ellos, el acceso a información y a métodos anticonceptivos.
- **Dignidad menstrual:** Es la satisfacción de los requerimientos necesarios para una correcta gestión menstrual tales como: acceso a productos de contención menstrual (y anexos como analgésicos y ropa interior), espacios sanitarios para una adecuada higiene, espacios de privacidad e intimidad, acceso a educación menstrual y garantizar el acceso a los elementos mencionados.

Nº17: PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN EL DISPOSITIVO.

PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN EL DISPOSITIVO.
Ejecutor: Monitores, profesionales y Coordinador.
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Objetivo: Contar con información clara y precisa sobre cómo proceder frente a una situación de amenaza o vulneración de derechos cometida por una persona mayor de edad, en calidad de trabajador o participante del dispositivo o por cualquier otro adulto externo, o de un NNA, en contra de un NNA, habiéndose afectado su integridad física o psíquica o su interés superior en el ejercicio de sus derechos. Objetivos Específicos: ✓ Prevenir casos de conductas inapropiadas, castigos degradantes o humillantes, maltrato físico o psicológico, abuso sexual o negligencia en contra de todo NNA. ✓ Establecer canales de denuncia seguros y transparentes en todos los Programas, que sean conocidos por todos los participantes y los trabajadores. ✓ Dar a conocer a los participantes del dispositivo, los procedimientos que se activarán en caso de amenaza o vulneración de derechos en contra de un/a participante.

Consideraciones: El presente documento tiene por objeto brindar orientación para aquellos casos que pudiesen ser constitutivos de delito, de acuerdo con los acontecimientos que puedan constatarse o develarse por parte de las víctimas.

El ejecutor deberá contactarse con la Secretaría Regional Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y a su vez con la OPD (Oficina de Protección de Derechos) o a la OLN (Oficina Local de la Niñez) del territorio para que actúe como agente externo al cual se levantará la alerta y quien tomará el caso para su revisión y decisión del proceder con la intervención familiar.

SITUACIÓN 1: EN EL CASO DE QUE EL SUPUESTO AGRESOR/A DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS ES PARTICIPANTE ADULTO DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales:

Los NNA deben disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de [los tipos de maltrato y cómo denunciar](#).

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger su integridad física y psíquica, así como la privacidad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de su capacidad, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

A su turno, deberá informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia si procediere.

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que la conducta presumiblemente sea constitutiva de delito)

El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia ante Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal). Informar la familia del NNA si la hubiera.

La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en línea: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de la/las víctimas, debiendo protegerse siempre la identidad de la víctima, resguardando su privacidad.

La denuncia, deberá contener los hechos constatados o develados tal como fueron expresados, para que la Fiscalía investigue. Al respecto debe evitarse realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.

Ante el relato o la ocurrencia o develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.

Siempre deberá transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.

Por otra parte, se deberá resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.

Finalmente, se deberá informar al NNA, que tendrá representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna. Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, el que no debería exceder de 10 días corridos.

Mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza, evitando en todo momento la revictimización del/la denunciante.

Generar un informe con los resultados de la investigación, el cual deberá compartirse a la Contraparte Técnica Regional del dispositivo y la contraparte del Programa a nivel nacional, compartiendo las conclusiones de la investigación con la víctima, resguardando su bienestar y evitando así la sobre intervención.

Finalmente, definir situación del supuesto agresor, según las conclusiones del informe. De ser procedentes el ejecutor deberá adoptar las medidas necesarias tendiente a resguardar la integridad del afectado.

SITUACIÓN N°2 SUPUESTO AGRESOR/A DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS ES PARTE DEL STAFF DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

Deberá informársele al NNA, que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, así como a su gestor/a, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. También se le informará que se avisará a su familia.

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde se abre relato de la situación.
2. Contraparte Técnica Regional

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia a Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal).

La denuncia en estos casos, tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o por email: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

Junto con realizar la denuncia en Fiscalía, se solicitará una medida cautelar de protección a la/las víctimas del supuesto agresor/a que ha sido imputado/a

Resguardar la evidencia del incidente producido, si la hubiera, como medio de prueba.

Proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

Evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes. No dudar del relato. Se debe priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA.

También deberá procurar un lugar seguro, privado y amigable para recibir el relato. Se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor/a o responde la persona significativa en el dispositivo del que forme parte.

Informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.

En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

SITUACIÓN 3: SUPUESTO AGRESOR/A ES EL PROGENITOR O ADULTO RESPONSABLE DEL NNA.

Consideraciones generales:

Los NNA deberán disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de [los tipos de maltrato y cómo denunciar](#).

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

Se debe diferenciar si la vulneración de derecho es presumiblemente constitutiva de delito o no.

Debe informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de

tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia, si correspondiere

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

La persona responsable deberá realizar la denuncia ante Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, ley N°19.696, Código Procesal Penal).

Informar la familia del NNA si la hubiera y si procediere.

La denuncia en estos casos, tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en línea:
<http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de la/las víctima/s. Siempre se deberá proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

La denuncia, deberá contener los hechos develados tal como fueron expresados, para que sea la Fiscalía quien investigue. Al respecto se debe evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.

Ante el relato o la develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.

Siempre se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Transmitirle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.

En particular, es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor /a, para le acompañe en este proceso, resguardando la confidencialidad y evitando su revictimización.

Por otra parte, se debe resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.

Finalmente, se deberá informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera. Se deberán tomar acciones internas al respecto, tales como:

1. Tomar contacto con la OPD u OLN respectiva si correspondiere, para informar la situación y acordar acciones en conjunto.
2. Conversar con la familia sobre el hecho y reforzar el reglamento interno del dispositivo.
3. Informar transversalmente a todos los profesionales del equipo para desplegar estrategias personalizadas para la familia.

SITUACIÓN 4: SUPUESTO AGRESOR/ ES OTRO NNA DEL DISPOSITIVO

Procedimiento N°1: En caso que la conducta sea presumiblemente constitutiva de delito

Si el supuesto agresor, es mayor de 14 y menor de 18 años, deberá presentarse la denuncia ante la Fiscalía, debiendo evaluar el equipo la pertinencia de que el posible agresor/a junto con su familia sean reubicados temporalmente a fin de resguardar los derechos de todos, teniendo siempre en consideración el interés superior del niño o adolescente, a través del reconocimiento y respeto de sus derechos. Esta decisión deberá revisarse en reunión técnica para tener presente todas las consideraciones que resguarden a todos los integrantes del grupo familiar.

Si el denunciado es menor de catorce años, deberán remitirse los antecedentes al Juez de Familia competente, a fin de que este procure su adecuada protección.

En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar el Encargado/a de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia del dispositivo junto al Coordinador del dispositivo en el que se produjo la situación de vulneración de derechos o en la que se develó el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar en el que se hace el relato.

Con todo, será responsabilidad del Gestor de Redes y el Monitor Infantojuvenil del NNA afectado/a, acompañarlo/a en todas las diligencias que se acuerden al interior del Programa o se decreten fuera del él, por la autoridad competente.

En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados, y sobre la gestión de las acciones tendientes a resguardar sus derechos.

También se deberá informar sobre el derecho a defensa que le asiste al NNA individualizado como supuesto agresor/a y del derecho a representación jurídica que le asiste al NNA que ha sido víctima de los hechos denunciados.

Procedimiento N°2: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.

En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

Acciones destinadas a la Protección de derechos de NNA:

- **Concientizar:** Implica aumentar el conocimiento de los equipos y participantes del Programa sobre malas prácticas, o conductas constitutivas de maltrato o abuso infantil y sus consecuencias, internalizando que son inaceptables en el ejercicio del rol de garantes de derecho de los adultos respecto a los NNA.
- **Prevenir:** Requiere proveer información a los usuarios del programa sobre cómo proteger y protegerse de las vulneraciones de derechos.
- **Denunciar:** Conlleva la obligación de denunciar ante la autoridad competente, los hechos que amenacen o vulneren los derechos de NNA, sean o no constitutivos de delito.
- **Responder:** Implica tener acceso a procesos de investigación e informar a las NNA que han sido vulnerados en sus derechos, sobre los procedimientos que se lleven a cabo.

- Trabajar en red: Conlleva mejorar los niveles de coordinación de todos los servicios requeridos para proteger y restituir a los NNA sus derechos

Consideraciones para activar procedimientos:

- Identificar si el adulto denunciado, es o no un trabajador del dispositivo;
- Identificar si la persona denunciada es un NNA participante del dispositivo
- Identificar el tipo de conducta cometida por el/la adulto/a o por el NNA.
- Identificar las necesidades de protección y contención emocional del NNA que ha sido víctima directa o indirecta de los hechos develados.
- Identificar las personas de confianza del NNA, para que puedan reforzar su contención emocional, así como el ejercicio de sus derechos.

Otras consideraciones relevantes:

a. Obligatoriedad de denuncia

Existen grupos de personas que por su condición están obligadas a denunciar los delitos, respecto de los cuales tomen conocimiento (art.175 CPP). Estos son:

- ✓ Carabineros de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
- ✓ Investigaciones de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
- ✓ Profesores, inspectores o directores de establecimientos educativos (dentro de sus funciones y/o situaciones que sucedan dentro del establecimientos)
- ✓ Personal hospitalario (dentro de sus funciones)
- ✓ Funcionarios públicos (dentro de sus funciones)
- ✓ Personal que trabaje directamente con NNA

La denuncia no implica acusar, ni investigar, sino que sólo poner en conocimiento de la autoridad competente un hecho que amenaza o vulnera los derechos de un NNA.

b. Orden de prelación para realizar la denuncia en el dispositivo:

1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Contraparte Técnica Regional.

c. Plazo y dónde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho.

d. La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los responsables de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del equipo de la Residencia Familiar en coordinación con la contraparte técnica Regional, debiendo en todos los casos informarse las jefaturas que corresponda.

e. Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador/a o Encargado/a, la Jefatura Técnica Regional.

f. Tipos de Violencia (vulneración de derechos) que pueden ejercerse:

- ✓ Física (como lesiones y castigo físico)
- ✓ Psicológica (como hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones)
- ✓ Abandono – Negligencia (como descuido crónico)
- ✓ Sexual (como delitos sexuales)
- ✓ Cibernética (como pornografía, grooming, sexting)

g. Leyes aplicables: Entre otras, considerar:

- ✓ Ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia;

- ✓ Ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia;
- ✓ Ley N°20.084 que establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracción a la ley penal;
- ✓ Ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia;
- ✓ Ley N°20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar;
- ✓ Ley 19.927 que modifica el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y Código Procesal Penal en materia de delitos de pornografía infantil;
- ✓ Ley N°20.526 sanciona el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil;

Acciones transversales a los Procedimientos anteriores:

Medida de Protección ante Tribunales de Familia.

Deber de solicitar la apertura de una medida de protección frente a Tribunales de Familia, en los términos de este Protocolo.

Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud para la víctima

Cuando el hecho reportado fuere flagrante y presumiblemente constitutivo de delito, la persona que corresponda deberá, acompañar al NNA víctima al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resguardar la evidencia si fuera pertinente.

Además, deberán efectuarse las acciones necesarias para resguardar los derechos de los NNA involucrados, tanto del que denuncia como del denunciado.

Solicitud de apoyo a las Policías para la detención del/la agresor/a

En el caso de tratarse de un hecho flagrante, deberá llamarse al personal de la policía para que preste auxilio en la detención del agresor/a.

Serán responsables de iniciar estas acciones, las mismas personas responsables de realizar la denuncia, es decir:

1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Contraparte Técnica Regional.

Solicitud de apoyo a los gestores del NNA que ha sido víctima de la amenaza o vulneración de derechos

El Gestor de Redes y/o Monitor Infantojuvenil del NNA que ha sido víctima de la situación denunciada, será responsable de acompañarle e informarle en todas las acciones o procesos que se lleven a cabo.

Referencias y más recursos:

- Ministerio de Salud. 2013. GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia_maltrato_Valente26dic2013.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores
- <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/OT-CHCC-Sename-WEB.pdf>

- Cuarto estudio de maltrato infantil 2012. Unicef Chile

h. En cuanto al Protocolo N° 18, indicado en los numerales anteriores denominado **"Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en el dispositivo"**, se reemplaza su ubicación en el manual, pasando a estar luego del protocolo N° 17, y eliminándose del Anexo N° 5, sobre **"Guía técnica para Residencias Familiares"**.

SEGUNDO: DÉJASE CONSTANCIA que en todo lo no modificado por el presente acto administrativo, rige íntegramente la Resolución Exenta N° 19, de fecha 03 febrero de 2023, de esta Subsecretaría.

TERCERO: REMÍTASE copia digital de la presente resolución, al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Administración y Finanzas y, a la División de Promoción y Protección Social, ambas de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia; a la Fiscalía, y copia impresa a Oficina de Partes.

CUARTO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes, copia digital de la presente resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado Socialdoc.

**"ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA"**



MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES (S)
FRANCISCA GALLEGOS JARA