

Instancias entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y los Colaboradores Acreditados

Reporte N°7

“Proceso de Fiscalización 2023”

Reporte primer ciclo de instancias 2023 Proceso de Fiscalización

I. Introducción

En consideración al trascendental rol que cumplen los Colaboradores Acreditados en el despliegue de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, a través de su Unidad de Gestión de Colaboradores, ha liderado desde el 2022 espacios de comunicación permanente entre los Colaboradores Acreditados y el Servicio con el principal objetivo de transferir lineamientos, orientaciones y definiciones institucionales y, de esta forma, disminuir las asimetrías de información, así como también disponer de espacios de participación y colaboración.

En este contexto, en el marco del séptimo espacio de conversación del año 2023, se convocó a los Colaboradores Acreditados a participar de una jornada de presentación de los lineamientos de fiscalización para el año 2023.

Siguiendo con lo anterior, el presente documento responde al compromiso adquirido con los Colaboradores respecto de sistematizar las respuestas y aclaraciones a cada una de las consultas realizadas por los asistentes durante la jornada.

II. Antecedentes de la instancia

La instancia desarrollada el viernes 16 de junio a las 10:30hrs, tuvo como objetivo presentar el proceso de fiscalización que se aplicarán durante el año 2023, los que emergen como resultado de una revisión de aquellos que ya se han implementado, así como también las recomendaciones y clarificación de las diversas instancias.

Dicha instancia contó con **369 asistentes**, quienes actuaron en representación de **114 Colaboradores Acreditados** del Servicio.

III. Metodología de la instancia

Esta instancia se estructuró con un espacio de bienvenida y dos bloques de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Bloque N°1: Lineamientos de Fiscalización 2023
- Bloque N°2: Respuestas por parte de la Unidad de Fiscalización

IV. Recopilación de consultas realizadas por Colaboradores a partir de las temáticas expuestas

En virtud de las preguntas y/o consideraciones planteadas por los asistentes en esta instancia, en este apartado se entregan las respuestas y definiciones institucionales orientadas a disminuir las asimetrías de información que puedan presentar los Colaboradores Acreditados en relación con el proceso de la fiscalización.

En base a lo anterior, y para una mejor comprensión, la información se agrupará en seis tópicos:

- a) Sobre el proceso de fiscalización
- b) Sobre la fiscalización
- c) Sobre el procedimiento sancionatorios
- d) Sobre los recursos legales y los descargos
- e) Sobre cuando se involucran a NNA
- f) Sobre los procesos administrativos

a) Sobre el proceso de fiscalización

¿Cuándo se levantan alertas, en la fiscalización se revisan a criterio del fiscalizador casos o van específicamente a revisar solo las alertas?

R: Las fiscalizaciones son asignadas desde la jefatura con un foco específico a fiscalizar. El proceso de fiscalización se ejecuta en virtud de ese foco dado y no a voluntad del fiscalizador. En caso de que éste en el proceso de investigación encuentre debilidades que puedan ser abordadas por supervisión técnica y/o financiera, las derivará a la jefatura de la unidad de supervisión y fiscalización de la región correspondiente para que sean abordadas por supervisión.

Las residencias tienen hallazgos que no pueden ser resueltos a corto plazo (ej. certificaciones de la infra), ¿cómo se consideran esos hallazgos para el levantamiento de una fiscalización?

R: Un proceso de fiscalización se puede iniciar por denuncia o alerta, de acuerdo con los criterios señalados en la resolución N°172/2023 que aprueba los lineamientos de fiscalización.

La manera en que fiscalización considera a los hallazgos por supervisión independiente de su complejidad y tiempo para su resolución, fiscalización siempre atenderá a los compromisos establecidos por el proyecto con el supervisor técnico. En el caso de que los compromisos sean reiteradamente incumplidos, el Jefe de la Unidad de Supervisión y Fiscalización evaluará la situación con el supervisor de si iniciar una fiscalización en mérito de los incumplimientos y su justificación.

Si la fiscalización, es de imprevisto y hay una licencia de directora de programas, ¿cómo alguien del equipo va a tener el mismo conocimiento que una directora y manejo para abordar la fiscalización?

R: La fiscalización se efectúa con un foco asociado al cumplimiento de la normativa, por tanto, cualquier funcionario que reemplace al director/a de un proyecto, podrá dar respuesta en virtud de

la normativa o protocolos respectivos. En caso de que el foco esté dado por reiteración de compromisos de supervisión técnica, se entiende que el equipo completo estará al tanto de ello para efectos de su subsanación. Es importante señalar que, si en la fiscalización faltaron documentos por revisar porque no estaban disponibles en el proyecto por razones atendibles, los lineamientos 2023 señalan que se aplicará el Protocolo de Visita Inspectiva en donde se pueden registrar aquellos verificadores que deberán ser enviados por correo electrónico en un plazo de 2 días hábiles.

Dentro del marco ético, los supervisores y fiscalizadores en su trato y trabajo en terreno, se le está permitido referirse en forma despectiva sobre las entidades colaboradoras y/o trabajadores en particular que están fiscalizando? ¿cuál es el marco del trato que deben tener tanto supervisores y fiscalizadores?

R: El rol del fiscalizador definido en los lineamientos de la unidad de fiscalización, aprobados por resolución exenta N°172/2023 señala lo siguiente respecto del trato: "...cada una de las acciones llevadas por los fiscalizadores/as se desarrollarán en un marco de respeto, cooperación y profesionalismo tanto en relación con el quehacer interno del Servicio, como para con los colaboradores acreditados y los proyectos dependientes de los mismos". En caso de que un colaborador sufra malos tratos por parte de funcionarios de este Servicio, puede informarlo través de los canales formales correspondientes entregando detalles de los hechos.

¿Cómo aplican los plazos a los proyectos de Isla de Pascua, ya que no se realizan fiscalizaciones presenciales?

R: Los plazos del proceso de fiscalización para cualquier proceso que se realice de forma remota son los mismos que los de una fiscalización presencial. En lo que respecta al protocolo de visita inspectiva y el envío de verificadores no disponibles al momento de la visita, el plazo se inicia una vez que esta se haya terminado y quedará consignado en el protocolo, documento del que el director/a del proyecto recibirá una copia. Es importante señalar que los plazos pueden ser flexibilizados atendiendo a las condiciones de conectividad y de contingencia a la que se enfrentan las regiones.

Contablemente hablando, ¿cuáles serían las acciones más comunes que ameritarían una fiscalización?

R: La activación de fiscalizaciones financiero-administrativas están determinadas por el anexo N°1 de la resolución exenta N°172/2023, el que también se podrá encontrar en el anexo N°8 de la resolución N°201/2023 que aprueba los lineamientos de Supervisión Financiera y Administrativa.

b) Sobre la fiscalización

¿El sustanciador se remite solo a los hechos producto del informe de fiscalización negativo, o puede investigar otras cosas no presentes en el informe?

R: Respecto de lo que se investigará en el procedimiento sancionatorio, la p.30 de la resolución exenta 172/2023 que aprueba los lineamientos de fiscalización, señala: "El funcionario/a sustanciador/a del procedimiento sancionatorio, luego de asumir su rol, deberá investigar los hechos asociados a la eventual comisión de la infracción que origina este procedimiento, ponderando las pruebas entregadas por el colaborador acreditado durante el proceso de fiscalización y, realizar toda otra diligencia que estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos". Esto quiere decir que debe existir una coherencia entre lo levantado por el fiscalizador y lo revisado por el sustanciador en relación con la activación de la fiscalización. En caso de que el sustanciador encuentre eventuales incumplimientos graves que no fueron detectados en la fiscalización, el sustanciador deberá informar a su Jefatura directa solicitando la elaboración de un anexo que describa los nuevos hechos y que se adjunte a la resolución exenta que instruye el sancionatorio para poder formalizarlo administrativamente.

Inspección "Ocular Básica" es muy subjetivo, ¿quedaría a criterio del fiscalizador, que es específicamente lo que se revisa? ¿A qué se refieren con Inspección ocular básica? ¿Cuál es el parámetro o estándar?

R: Inspección ocular básica se refiere, según lo que señala el protocolo de visita inspectiva, Anexo N°7 de la resolución exenta 172/2023 que aprueba los lineamientos de fiscalización, a la constatación visual de los siguientes criterios, durante la fase en terreno de la fiscalización: "Limpieza, higiene de espacios; estado de infraestructura, limpieza, higiene de NNA; ropa/zapatos de NNA acordes con la talla y estación del año NNA". Los dos últimos criterios solo aplican en el caso de proyectos residenciales. El resultado de la inspección, por ser parte del protocolo y del proceso de fiscalización, será puesto en conocimiento del director/a del proyecto, quien además firmará el documento. Dicho lo anterior, la inspección ocular no quedar a criterio del fiscalizador porque no lo considerará en su informe (a no ser que sea parte del foco), sino que permite entregar antecedentes al respecto al supervisor técnico del proyecto para que lo pueda abordar y trabajar con el proyecto, por tanto, esta información no influirá en los resultados de la fiscalización.

A veces revisan las carpetas y no encuentran la documentación, ¿se inicia fiscalización cuando no corresponde o no han visualizado toda la documentación, que sucede en esos casos?

R: Para que se inicie una fiscalización por alerta, es porque el supervisor técnico ha constatado incumplimientos reiterados por parte del proyecto, por tanto, que no encuentre información completa en las carpetas revisadas no debiera activar una fiscalización.

En el caso de que el fiscalizador en la fase en terreno no encuentre toda la documentación en las carpetas éste la solicitará en el momento o, en su defecto, las dejará consignadas en el Protocolo de Visita Inspectiva para que sean remitidas por correo electrónico en un plazo de 2 días hábiles.

Si durante la fase en terreno del proceso de fiscalización ya sea por alerta o por denuncia, se constata que no existen incumplimientos, dada la información recabada y los antecedentes dispuestos por el colaborador, el resultado del informe será positivo y no se iniciará un procedimiento sancionatorio.

¿Qué sucede cuando la fiscalización y/o sancionatorio no cumplen los tiempos estipulados en la normativa, es decir, se entregan informes fuera de plazos? Si el fiscalizador y/o sustanciador no cumplen los plazos, ¿qué corresponde en ese caso? Hablo de incumplimiento severo, por un periodo prolongado

R: Los plazos administrativos que se incumplan, tanto respecto del proceso de fiscalización como del procedimiento sancionatorio, podrán ser objeto de procedimiento disciplinario según pertinencia. En el caso de incumplimiento de plazo legal asociado al procedimiento sancionatorio, la Ley 21.302 no señala un procedimiento o medida en particular al respecto.

c) Sobre el procedimiento sancionatorio

¿El inicio de procedimiento sancionatorio puede ser notificado a la administración central y no solo al proyecto?

R: El procedimiento sancionatorio y sus notificaciones, según se señala en la resolución exenta N°172/2023 que aprueba los lineamientos de fiscalización y el artículo 42 de la Ley 21.302, se dirigirán al "representante legal del colaborador acreditado, enviada al domicilio del colaborador acreditado donde hubieren ocurrido los hechos que dan origen a los cargos".

Si ya se sancionó el incumplimiento con cualquiera de las sanciones descritas, judicialmente ¿correspondería una nueva sanción?

R: El procedimiento sancionatorio se inicia por hechos que dan cuenta de la eventual comisión de una o más infracciones por parte de un colaborador acreditado, lo que puede tener como base o no un informe de fiscalización de resultado negativo. Dicho procedimiento puede terminar en la aplicación de una sanción. De existir el conocimiento de una nueva eventual infracción, podrá aplicarse otra sanción por ese hecho. La aplicación de una sanción no implica que el colaborador no pueda volver a ser sancionado. Por el contrario, existen conductas que involucran reiteración. Cabe destacar que la responsabilidad administrativa es paralela a otros tipos de responsabilidad, como la civil o la penal, por lo que el mismo hecho puede tener diversas responsabilidades aparejadas

d) Sobre los recursos legales y los descargos

¿El abogado del programa está autorizado para presentar el recurso judicial o sólo debe hacerlo un abogado externo del colaborador ejemplo un abogado municipal?

R: Cualquier abogado podrá presentar la reclamación judicial si cuenta con el patrocinio y poder del colaborador. Por tanto, puede ser un abogado externo a la institución o interno.

En las reclamaciones, ¿qué pasa con las instituciones que no contamos con un abogado?

R: En el caso de la reclamación administrativa no es estrictamente necesario contar con un abogado. Por el contrario, sí es imprescindible que sea un abogado quien presente la reclamación judicial, ya

que ésta se presenta ante la Corte de Apelaciones correspondientes. De todas formas, siempre es recomendable que ambas sean presentadas o apoyadas por un abogado, por el alcance jurídico del acto administrativo.

¿Cuál es el plazo para indicar si se aplica una sanción o se sobresee?

R: Una vez que el sustanciador/a entrega su informe final al director/a regional, la resolución exenta 172/2023 que aprueba los lineamientos de fiscalización dispone de un plazo de 3 días hábiles para el pronunciamiento del director/a regional, por medio de una resolución que aplique sanción o sobresea.

La reclamación judicial, ¿puede ser patrocinada por el abogado del programa?

R: Dado que la sanción se impone al colaborador acreditado, el abogado que tramite la reclamación judicial deberá ser el abogado del colaborador, lo que no obsta que el colaborador le otorgue patrocinio y poder al abogado de un proyecto para responder la reclamación.

*¿Los descargos se pueden presentar con *link* Drive? Para acceder a los documentos*

R: Es posible presentar descargos en la Oficina de Partes Regional de forma digital y contemplando links para acceder a los antecedentes. No obstante, no es recomendable debido a los distintos riesgos que esto puede implicar como: que el *link* o plataforma a la que este dirija no sea accesible desde los equipos del Servicio; falla en el link que impida el acceso; que el peso de los archivos supere la capacidad máxima de envío, en caso de descargos enviados por correo electrónico, entre otros. Presentando los descargos en papel ante la Oficina de Partes, se tiene certeza de que la documentación efectivamente ingresó, a diferencia de lo que se pueda compartir desde una nube o por correo electrónico según lo posibles inconvenientes ya mencionados.

En el proceso de descargos, ¿se pueden presentar documentos de la causa judicial del NNA que se encuentra asociada a la causa de ingreso al programa, sin que esto sea considerado falta de confidencialidad?

R: Los descargos deberán responder a los cargos formulados. Si entre los cargos formulados se contemplan criterios asociados a la ausencia de verificadores en relación con la causa de ingreso de NNAs al programa, corresponderá presentar dicha información. Respecto de esta información el Servicio tiene, al igual que los proyectos, una obligación de confidencialidad respecto de los datos de NNA, por lo que, en caso de solicitud por transparencia del informe del procedimiento sancionatorio, esa documentación será censurada.

Agradecería si pueden clarificar referente a la información que se utiliza en los descargos, dado que se nos ha cuestionado el uso de información de la causa para los descargos, siendo necesario clarificar la causal de ingreso de un/a NNA. Frente a esto, sería fundamental saber cuál es la indicación general

R: Los descargos deben ser atinentes a los cargos formulados. El colaborador acreditado podrá presentar en sus descargos todo antecedente que estime pertinente para subsanar o justificar los cargos formulados por el sustanciador, respondiendo concretamente a cada uno de los cargos formulado.

Para comunas alejadas, ¿es válido el correo certificado?

R: En los casos en que la notificación, por norma, deba efectuarse por carta certificada, se hará de esa forma independientemente de la localidad a la que se requiera hacer el envío ya que se realiza por CorreosChile. Sin perjuicio de ello, la fiscalización del Servicio no contempla Oficinas de Protección de Derechos (OPD).

En caso de procesos que se inician por denuncia o reclamo, ¿el servicio puede entregar documentos de fiscalización o sancionatorio a la persona que realiza la denuncia?, ¿estos son públicos?

R: Toda persona puede hacer una solicitud, por transparencia, tanto de los informes de fiscalización como los del procedimiento sancionatorio. En ambos casos el proceso/procedimiento debe haber terminado, es decir, contar con la firma del director/a regional cuando se trate de fiscalización o contar con una resolución firme de aplicación de sanción o sobreseimiento en procedimientos sancionatorios. Cabe destacar que toda información sensible que se contenga en cualquiera de estos instrumentos será censurada.

e) Sobre cuando se involucran a NNA

¿Cómo se seleccionan los NNA para entrevistas? ¿qué ocurre si en esas entrevistas se levantan situaciones que no corresponden a la realidad (ej. niño dice que no se le entregan alimentos en la residencia)?

R: Los NNA que participan de una entrevista durante el proceso de fiscalización se seleccionan de manera aleatoria evitando considerar a NNA relacionados con el foco de la fiscalización. La forma de abordar los antecedentes respecto de eventuales incumplimientos dependerá de cada caso. Toda información recopilada será consignada en el informe de fiscalización. No obstante, los eventuales incumplimientos menos graves serán derivados a la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización mientras que los que estén asociados a eventuales infracciones graves, se analizarán en virtud de la constatación de su existencia o ausencia y de existir, se solicitará la información necesaria para determinar si se ha cumplido con la normativa asociada en torno a acciones preventivas, reactivas, de mitigación, etc.

Cuando es el servicio con unilaterales y no la residencia quien vulnera los derechos de los niños y niñas ¿a quién se acude? ¿dónde presento esta información?

R: En caso de tomar conocimiento de eventuales vulneraciones contra NNA sujetos de atención del Servicio, se puede denunciar por medio de los canales oficiales del Servicio (OIRS), Subsecretaría de la Niñez, Ministerio de Desarrollo Social y Familia o, en caso de que estos sean constitutivos de delito, se debe denunciar al Ministerio Público, policías o Tribunales con jurisdicción penal.

¿Cómo podemos justificar incumplimientos cuando al momento de derivar a un NNA a la oferta programática de la red proteccional esta se encuentra colapsada, debiendo seguir efectuando intervenciones y seguimientos, sumando además los casos que siguen ingresando?

R: En sí misma la sobreatención no corresponde a una justificación frente a un incumplimiento. Es necesario tomar medidas preventivas para evitar incumplimientos a la normativa y siempre orientar las acciones a mejorar los procesos y acciones que efectúa cada proyecto.

f) Sobre los procesos administrativos

Si estamos con resolución de urgencia, y se arrastran, por ejemplo, hallazgos no cumplidos de la matriz ¿eso también llevaría a fiscalización, ya que no tenemos convenio firmado y matriz que nos guíe?

R: Los compromisos asociados a la matriz lógica no son exigibles administrativamente cuando ha caducado la vigencia del convenio. No obstante, continúan en seguimiento desde supervisión técnica.

¿Han visualizado cambiar los registros y documentos (carpetas) a formato digital? (carpetas virtuales), para que los profesionales no hagan doble trabajo administrativo (formato digital formato físico)? esto pensando en que el foco son los NNA, y la posibilidad de disminuir tiempo administrativo y aumentar tiempo de intervención.

R: Esta es una determinación establecida por la Contraloría General de la República.

Dado que un proceso de fiscalización puede originarse por compromisos no cumplidos de supervisión técnica, debemos conocer rubrica de dichas supervisiones. Muchos hallazgos levantados por son criterios subjetivos del supervisor. Por otra parte, no existe un procedimiento para apelar ante las supervisiones técnicas. Esto hace que los hallazgos de supervisores técnicos sean bastante arbitrarios y no se puedan ponderar colaborativamente, principalmente en criterios de condiciones para la intervención.

R: Los lineamientos del presente periodo 2023, instrumentos y rúbricas se encuentran publicados en página Web institucional, en sitio Colaboradores, numeral 7, documentos de apoyo.