



ORD. N° / 2308/

**ANT.:** Oficio Circular N° 18, de 12 de julio de 2011.

**MAT.:** Informa procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por de instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME.

**Santiago, 21 OCT 2013**

**A : DIRECTORES/AS COLABORADORES ACREDITADOS  
DIRECTORES/AS INSTITUCIONES COADYUVANTES**

**DE : ROLANDO MELO LATORRE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

---

1.- Junto con saludarlos cordialmente, remito a ustedes la presente circular que viene a reemplazar el Oficio Circular N° 18, de 12 de julio de 2011, que informó el procedimiento a seguir frente a hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico o de delitos en contra de niños, niñas o adolescentes sujetos de atención, en consideración de la necesidad de recoger la experiencia acumulada en estos años y de adecuar su contenido a lo dictaminado por la Contraloría General de la República.

2.- En ese sentido, el instructivo que se difunde a través del presente oficio contempla algunas modificaciones substantiva respecto de su antecesor, las que se pueden resumir de la siguiente forma:

a.- En primer lugar, se incorpora una definición de maltrato la que, de manera consistente con la regulación nacional e internacional sobre la materia, es comprensiva de la generalidad de las situaciones que en la práctica puedan presentarse.

b.- Adicionalmente y de acuerdo a las facultades del Servicio Nacional de Menores previstas en el decreto ley N° 2.465, "Orgánica del Servicio Nacional de Menores", se entiende que los sujetos llamados a dar cumplimiento a las disposiciones del instructivo, son todas las personas e instituciones, públicas o privadas, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos del Servicio, aun cuando no sean colaboradores reconocidos de SENAME. Por tal motivo, el instructivo hace mención tanto a instituciones coadyuvantes, como a colaboradores acreditados de SENAME, disponiendo en ambos casos el mismo tratamiento.

c.- Por su parte, se reconoce la posibilidad que el Director/a del proyecto o línea de acción de que se trate, decida no denunciar ciertos hechos a la autoridad con competencia en materia criminal por estimar que no son delito, con lo que se da cumplimiento a lo dispuesto por Contraloría General de la República mediante el dictamen N° 19.571, de 02 de abril de 2013. Sin embargo, en estos casos, dicha decisión deberá adoptarse en el mismo plazo previsto para la denuncia, por escrito, de manera fundada y sin afectar, en modo alguno, el deber de protección y contención.

d.- Además, como una forma de resolver las dificultades observadas en la práctica en torno a determinar la pertinencia de proceder conforme al instructivo, se dispone que, en caso de duda, se debe actuar de conformidad a las exigencias del interés superior del niño, lo que implica optar por el procedimiento que privilegie la protección y vigencia de los derechos de los niños involucrados, por sobre cualquier otro interés o posición.

e.- Finalmente, se crea la Ficha Única de Seguimiento de Caso, como instrumento de registro que facilite el seguimiento y supervisión de las acciones realizadas.

3.- Lo anterior se sustenta, especialmente, en los artículos 2º, 3º y 15º del decreto ley N° 2.465, "Orgánica del Servicio Nacional de Menores"; en los artículos 2º, 12º, 14º y 37º de la ley N° 20.032; en las disposiciones pertinentes de la ley N° 20.084 y en su reglamento; en lo señalado en los artículos 175º y 177º del Código Procesal Penal y; en lo dispuesto en la Convención sobre los Derechos de los Niños.

4.- Por tanto, de acuerdo a lo señalado, se deja sin efecto a contar de esta fecha la Oficio Circular de este Servicio N° 18, de 12 de julio de 2011, entrando a regir en su reemplazo el Instructivo que se difunde a través del presente Oficio Circular

5.- Finalmente, solicito que la presente circular y su anexo sean de conocimiento de los Directores y profesionales de todos los proyectos de su institución. Lo anterior, con el fin de resguardar efectivamente la protección de niños, niñas y adolescentes, sujetos de nuestra y vuestra permanente preocupación.

Sin otro particular, se despide atentamente,



JLS/AMD/CRR/RCC

**Distribución:**

- La indicada
- Directores/as Regionales
- Departamento de Protección de Derechos
- Departamento de Justicia Juvenil
- Departamento Jurídico
- Departamento de Auditoría
- Archivo
- Oficina de Partes

## CIRCULAR DE PROCEDIMIENTO ANTE HECHOS EVENTUALMENTE CONSTITUTIVOS DE DELITO O DE MALTRATO HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS POR INSTITUCIONES COADYUVANTES O COLABORADORES ACREDITADOS DE SENAME

### 1.- Objeto.

a.- El objeto de la presente circular, refiere a los procedimientos necesarios que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por de instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME. Lo anterior para dar cumplimiento al deber de informar a las autoridades pertinentes la ocurrencia de estos hechos y adoptar las medidas necesarias para la protección y resguardo que procedan.

b.- Para estos efectos, se entenderá por maltrato, toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, que afecte a un niño, niña o adolescente independiente de quien sea la persona a quien se le pueda atribuir.

### 2. Ámbito de aplicación.

a.- Se deberá proceder de conformidad a esta circular siempre que ocurran hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes sujetos de atención, que se encuentren bajo el cuidado o atención de instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME, independiente de cómo se tome conocimiento de ellos o de quién sea la persona a quien se le pueda atribuir, pudiendo ser esta, un trabajador o dependiente del colaborador o coadyuvante, una persona ajena al proyecto o línea de acción u otro niño, niña o adolescente.

b.- La presente circular deberá aplicarse se trate de niños, niñas o adolescente atendidos por demanda espontánea o sujetos a alguna medida decretada por los juzgados de familia, como a adolescentes afectos al cumplimiento de una salida alternativa, medida cautelar o sanción impuesta, de conformidad a la ley N° 20.084, por un Juez de Garantía o un Tribunal Oral en lo Penal.

c.- Por consiguiente, se deberá proceder de acuerdo a la presente circular, a modo de ejemplo, en los siguientes casos:

- Ante hechos de que se tome conocimiento al momento de ingresar al niño, niña o adolescente al proyecto o línea de acción de que se trate;
- Ante hechos ocurridos durante el goce de permisos de salida, durante el pregreso o programas de acercamiento familiar, o durante la participación del niño, niña o adolescente en el sistema escolar;
- Ante hechos de que se tome conocimiento a través de los buzones o libros de recepción de quejas y sugerencias habilitados, de los informes de tribunales o de las comisiones de supervisión de centros, o a través de la

aplicación de metodologías participativas que consulten la opinión o el sentir de los niños, niñas o adolescentes.

d.- En caso de duda respecto de la procedencia de dar aplicación a lo señalado en la presente circular, se deberá actuar de conformidad a las exigencias del interés superior del niño, lo que implica optar por el procedimiento que privilegie la protección y vigencia de los derechos de los niños involucrados, por sobre cualquier otro interés o posición.

### **3.- Procedimientos ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas y adolescentes.**

#### **3.1.- Deber de denuncia.**

De acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del Sename y su Régimen de Subvención, los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME, los responsables de sus programas y los profesionales que den atención directa a los niños, niñas o adolescentes, que tenga conocimiento de la comisión de un hecho que eventualmente constituya delito o maltrato físico o psicológico en contra de algún niño, niña o adolescente, deberán denunciarlo a la autoridad competente en materia criminal.

Para estos efectos:

a.- Dependiendo de las circunstancias de cada caso y de la necesidad de intervenir rápidamente, las personas mencionadas anteriormente deberán realizar la denuncia directamente al Ministerio Público, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia criminal.

b.- Deberá cumplirse con esta obligación de inmediato o dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento de los hechos.

c.- En todo caso, la institución coadyuvante o colaborador acreditado de SENAME, deberá informar lo sucedido a la Dirección Regional respectiva, en el mismo plazo estipulado en el punto b.- precedente, contándose este plazo desde que tomó conocimiento de los hechos. La remisión de esta información se hará a través de la **Ficha Única de Seguimiento de Casos** anexada a este instructivo, la que deberá ser derivada a la Dirección Regional de SENAME respectiva, para su continuidad, seguimiento, análisis y reporte.

d.- La decisión de no denunciar ciertos hechos a la autoridad competente en materia criminal por estimar que no revisten carácter de delito, deberá adoptarla, fundadamente y por escrito, el Director/a del proyecto o línea de acción de que se trate o quien haga sus veces, dentro del plazo previsto en la letra b.- precedente. De ello, se deberá informar, dentro del mismo plazo, a la Dirección Regional de SENAME respectiva, mediante la **Ficha Única de Seguimiento de Casos**.

En todo caso, en estos supuestos se deberá cumplir con los deberes de protección y contención previstos en esta circular.

e.- En caso que, a consecuencia de estos hechos, resultare un niño, niña o adolescente lesionado o afectado en su salud, se deberá hacer la constatación de lesiones de manera inmediata en los servicios de salud o de urgencia que correspondiere.

f.- Los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME, los responsables de sus programas y sus profesionales, dependientes o trabajadores, deberán prestar la colaboración que se requiera en la investigación que se inicie, procurando evitar o disminuir cualquier perturbación que hubiere de afectar a los niños, niñas o adolescentes involucrados, con ocasión de los trámites en que debieren intervenir.

### **3.2.- Deber de protección y contención.**

a.- Los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME, los responsables de sus programas y los profesionales que den atención directa a los niños, niñas o adolescentes, deberán adoptar, de inmediato, las medidas necesarias tendientes a dar protección, contención y asistencia a los niños, niñas y adolescentes involucrados en los hechos.

b.- Los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME o los responsables de sus programas, deberán, cuando esto sea posible y pertinente según las necesidades de intervención, informar dentro del más breve plazo a la familia, adulto responsable, o persona significativa del niño, niña o adolescente afectado. De esto deberá dejar registro en la **Ficha Única de Seguimiento de Casos**.

c.- A su vez y en consideración a que los tribunales de justicia pueden decretar medidas de protección y solicitar acciones tendientes a dar protección a los posibles afectados, los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME o los responsables de sus programas, deberán, en el plazo previsto en la letra b.- del numeral anterior, comunicar los hechos al tribunal correspondiente y solicitar que se tomen las providencias necesarias para su protección, resguardo y reparación, debiendo proceder de la siguiente forma:

- Ante ingreso por medida de protección, al Juzgado de Familia que la decretó;
- Ante ingreso para el cumplimiento de una salida alternativa o medida cautelar, al Juzgado de Garantía que decretó la medida o la salida alternativa;
- Ante ingreso para el cumplimiento de una sanción, al Juzgado de Garantía que ejerce el control de ejecución.
- En cualquier otro caso, al Juzgado de Familia competente.

Lo anterior, sin perjuicio de las medidas de protección que puedan solicitarse directamente al Ministerio Público.

d.- Es deber de los directores de instituciones coadyuvantes y colaboradores acreditados de SENAME, hacer un seguimiento sistemático de las denuncias y

demás comunicaciones y solicitudes efectuadas a los tribunales de justicia u otras instituciones. Esta materia será considerada en las supervisiones periódicas que realice SENAME.

#### **4.- Procedimiento que debe seguir las instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME.**

a.- Si los hechos pueden ser atribuidos a trabajadores o dependientes de la institución coadyuvante o colaborador acreditado de SENAME, se procederá, de acuerdo a la normativa legal o contractual que le sea aplicable, a la separación inmediata del trabajador o dependiente de las labores que impliquen atención directa a los niños, niñas o adolescentes, con el objeto de prevenir eventuales nuevas vulneraciones. De la aplicación de esta medida se deberá informar a la Dirección Regional de SENAME a través de **Ficha Única de Seguimiento de Casos**.

b.- Será obligación de la institución coadyuvante o colaborador acreditado de SENAME comunicar los hechos acontecidos, en la oportunidad prevista en la letra b.- del numeral 3.1.- de esta circular, a la Dirección Regional de SENAME, utilizando al efecto la **Ficha Única de Seguimiento de Casos**, debiendo consignar, entre otros aspectos, las medidas tomadas para proteger al niño, niña o adolescente y evitar la ocurrencia de eventuales futuras vulneraciones; indicación expresa de haberse presentado la denuncia y de haberse realizado las comunicaciones a los tribunales competentes o, en su caso, de haber procedido de acuerdo a lo señalado en la letra e.- del punto 3.1 anterior.

c.- La ocurrencia de estos hechos, debe ser motivo de una profunda reflexión para institución coadyuvante o colaborador acreditado de SENAME, la que, comprometiendo la participación de los directores, los responsables de programas y los trabajadores o dependientes de la institución, aborde los diversos niveles de la intervención, evaluando procedimientos, estándares de personal, idoneidad técnica de los trabajadores, directivos y responsables, capacitación, cuidado de equipo, etc., de forma que se concluya con la adopción de medidas preventivas que eviten la ocurrencia o reiteración de hechos de esta naturaleza.

#### **5.- Deberes de la Dirección Regional de SENAME.**

a.- La Dirección Regional, en coordinación con el respectivo Departamento Técnico de la Dirección Nacional, deberá, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tome conocimiento, implementar un plan de supervisión técnica que comprenda visitas al proyecto; reuniones de trabajo con el equipo directivo; reuniones con los profesionales, técnicos y educadores; entrevistas con niños, niñas o adolescentes y cualquier otra acción de supervisión que permita prevenir, detectar y reaccionar oportunamente.

b.- La Dirección Regional deberá dar continuidad a la **Ficha Única de Seguimiento de Casos** adjuntada en el anexo, iniciada por la institución coadyuvante o colaborador acreditado de SENAME. Esta ficha será reportada mensualmente por la Dirección Regional de SENAME a la Dirección Nacional del Servicio, incluyendo una síntesis del plan de supervisión implementado.

c.- En los casos en que los hechos revistan características de delito, la Dirección Regional, sin perjuicio de la facultad del Director Nacional, evaluará la pertinencia y necesidad de presentar querrela, de conformidad al Oficio Circular N° 11, de 20 de agosto de 2012, de esta Dirección Nacional, o al acto administrativo que lo reemplace, y la derivación a un programa de representación jurídica, si procediere

d.- En estos casos, SENAME siempre podrá ejercer la facultad de poner término anticipado o modificar los convenios con el colaborador acreditado de Sename, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la ley N° 20.032.







## 6.- Acciones realizadas:

### *Denuncia autoridad competente en materia criminal:*

Fecha:	____/____/____	Autoridad: (Tribunal, fiscalía, PDI, carabineros, etc.)	
Responsable:	nombre/apellido		RUT
Oficio/memo/correo	Observaciones		
Rol Único de Causa			

### *Comunicación al tribunal competente:*

Fecha:	____/____/____	Tribunal:	
Responsable:	nombre/apellido		RUT
Oficio/memo/correo	Observaciones		
Rol Único de Causa			

### *Información a la familia o adulto responsable*

Fecha:	____/____/____	Familiar contactado:	
Responsable:	nombre/apellido		
	Observaciones		

**7.- Medidas adoptadas:**

***Medidas de protección:***

descripción	fecha	responsable	observaciones
Constatación de lesiones:			

***Medidas para prevenir nuevas vulneraciones:***

descripción	fecha	responsable	observaciones

**8.- Responsable del llenado de la Ficha:**

\_\_\_\_\_  
**nombre completo**                      **cargo**                      **firma**