



**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE REUNIR ANTECEDENTES SOBRE LAS LICITACIONES DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y DEMÁS ANTECEDENTES QUE SE INDICAN SOBRE LA COMPETENCIA, FUNCIONAMIENTO Y PERSONAL DEL REFERIDO SERVICIO, CEI 17.**

---

**LEGISLATURA 371ª**

**ACTA DE LA SESIÓN 4ª, ORDINARIA, CELEBRADA EN LUNES 19 DE JUNIO DE 2023, DE 13.38 A 15.00 HORAS.**

**SUMA**

Exposiciones sobre el objeto de la investigación de las siguientes organizaciones de trabajadores y trabajadoras:

- Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANFUSEPNA).
- Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANTRAP).
- Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores (SINTRASUB).

Presidió la sesión el diputado señor **Héctor Ulloa Aguilera**.

Actuó en calidad de Abogado Secretario el señor John Smok Kazazian; como abogada ayudante la señorita Elizabeth Cangas Shand; y como secretaria ejecutiva la señora Teresita Sandoval Lagos, todos de manera presencial.

**I. ASISTENCIA**

Asistieron, de manera presencial, las diputadas integrantes de la Comisión señoras Karen Medina Vásquez, Marlene Pérez Cartes, María Francisca Bello, Paula Labra Besserer, Maite Orsini Pascal, el diputado integrante de la



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: F26AAD1624C7E8DC

Comisión señor Bernardo Berger Fett, y el ya mencionado presidente titular de la Comisión diputado señor Héctor Ulloa Aguilera.

Asistieron, de manera telemática, las diputadas integrantes de la Comisión señoras Ana María Bravo Castro, Ana María Gazmuri Vieira, Marta Bravo Salinas, y los diputados integrantes de la Comisión señores Johannes Kaiser Barents-Von Hohenhagen y Felipe Camaño Cárdenas.

Participaron, en calidad de invitados, por la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANFUSEPNA), su Presidenta señora María Paz Díaz Villalobos; por la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANTRAP), su Tesorero Nacional señor Yury Contreras Araya, y su Secretaria Nacional señora Francisca Sierra Vega; y por el Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores (SINTRASUB), el dirigente nacional señor Francisco Gorziglia Cabrera.

También concurren la asesora experta de la Biblioteca del Congreso Nacional señora María Pilar Lampert y, en representación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la Jefa de Gabinete, señora Ana Mora y la asesora legislativa, señora Daniela Fuenzalida.

## **II. ACTAS**

El acta de la sesión 2ª quedó reglamentariamente aprobada. El acta de la sesión 3ª se puso a disposición de la Comisión.

## **III. CUENTA**

El Abogado Secretario de la Comisión informó que se recibieron los siguientes documentos para la cuenta:

1.- Correo electrónico de la jefa jurídico-legislativa del Gabinete del Ministro de Desarrollo Social y Familia, señora Camila Astorga Valenzuela, a través del cual adjunta presentación realizada por la Subsecretaria de la Niñez, señora Verónica Silva, en la Comisión de Familia de la Cámara de Diputados, el 26 de abril pasado, en la que se refiere a:

- Explicación del sistema de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia instaurado por la ley N° 21.430.
- Aborda actores y rol del intersector.
- El Plan de Protección a la Vida de NNA.
- La implementación de las nuevas Oficinas Locales de la Niñez.

También envía el link, en el que se podrá ver la intervención de la Subsecretaria, a partir del minuto 12 hasta el minuto 37, aproximadamente: <https://www.camara.cl/prensa/Reproductor.aspx?prmCpeid=3315&prmSesId=7456>

Agrega que desde el Ministerio quedan disponibles para responder cualquier duda que surja.

- *Se tomó conocimiento.*

2.- Correo electrónico de la representante del directorio de la Asociación Regional del Biobío de Trabajadoras y Trabajadores del Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia (ARTRASEN), señora Tania Mella González, por medio del cual solicita audiencia con esta Comisión.

- *Se tomó conocimiento.*

#### **IV. ORDEN DEL DÍA**

**Exposiciones de ANFUSEPNA, ANTRAP y SINTRASUB, organizaciones de trabajadores y trabajadoras del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y del Servicio Nacional de Menores, en relación con el objeto de la investigación.**

La señora **María Paz Villalobos**, Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANFUSEPNA), se refirió a las condiciones laborales de los funcionarios, sus precariedades y denuncias en curso.

También, desde la mirada funcionaria, aportó antecedentes sobre el proceso de implementación del Servicio, como sucesor del Servicio Nacional de Menores, así como sobre el funcionamiento y administración de las residencias para niños, niñas y adolescentes.

El señor **Yury Contreras Araya**, Tesorero Nacional de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANTRAP), dio a conocer las dificultades en la puesta en marcha del Servicio y en la ejecución de una política pública que prometía un Servicio especializado.

Se refirió también a las condiciones laborales de los funcionarios, particularmente de los fiscalizadores, dando cuenta de una baja dotación y de las consecuencias que genera para el buen funcionamiento del Servicio.

Finalmente, hizo mención a otros aspectos vinculados a las líneas de acción del Servicio en relación con los sujetos de atención y de orden presupuestario.

La señora **Francisca Sierra Vega**, Secretaria Nacional de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ANTRAP), sobre la base de la siguiente exposición [VER](#), aportó una mirada gremial del proceso de implementación del

Servicio y se refirió a las deficientes condiciones de los sujetos de atención en las residencias y programas, que dan cuenta de las necesidades del Servicio en fortalecer y reorganizar su estructura, aumentar su dotación y mejorar las herramientas de fiscalización y condiciones laborales de sus funcionarios.

El señor **Francisco Gorziglia Cabrera**, dirigente nacional del Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores (SINTRASUB), basándose en la siguiente presentación [VER](#), dio a conocer las falencias que perviven del Servicio Nacional de Menores en la nueva institucionalidad.

Aportó datos y antecedentes sobre las precarias condiciones laborales de los y las trabajadoras que acompañan a la niñez y juventud, distinguiendo entre sector residencial y ambulatorio.

También denunció irregularidades ligadas a los procesos de licitación pública, a las listas de espera y a las empresas que forman parte del sistema.

Se deja constancia que la exposición de los invitados y las intervenciones de las diputadas y diputados constan en detalle en el acta taquigráfica confeccionada por la Redacción de Sesiones de la Cámara de Diputados, que se adjunta a continuación.

## V. **ACUERDOS**

- Celebrar sesión especial el próximo lunes 3 de julio de 2023 con el objeto de que los integrantes de la comisión formulen preguntas a los representantes de las asociaciones de funcionarios ANTRAP, ANFUSEPNA y SINTRASUB, sobre la base de las exposiciones que han realizado en la presente sesión.

\*\*\*\*\*

El detalle de lo obrado en esta sesión queda registrado en un archivo de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento<sup>1</sup>.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 15.00 horas.



**JOHN SMOK KAZAZIAN**  
Abogado Secretario de la Comisión

---

<sup>1</sup> <https://www.democraciaenvivo.cl/player.aspx?id=75038>

## VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

### TEXTO DEL DEBATE

*-Los puntos suspensivos entre corchetes corresponden a interrupciones en la transmisión telemática.*

El señor **ULLOA** (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 2ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 3ª se encuentra a disposición de las señoras diputadas y los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **SMOK** (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor **ULLOA** (Presidente).- Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

La presente sesión tiene por objeto escuchar, sobre la materia de investigación, a la presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Anfusepna), señora María Paz Díaz Villalobos; en representación del presidente de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Antrap), a la secretaria nacional, señora Francisca Sierra Vega, al tesorero nacional, señor Yuri Contreras Araya, y al dirigente nacional del Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores (Sintrasub), señor Francisco Gorziglia Cabrera, acompañado por las dirigentas, señoras Johanna Zúñiga Manríquez y Miriam Riquelme González.

Cada invitado contará con veinte minutos para exponer y, posteriormente, se abrirá una ronda de preguntas, formuladas por los diputados integrantes de esta comisión.

Tiene la palabra, en primer lugar, la señora María Paz Díaz.

La señora **DÍAZ**, doña María Paz (presidenta de Anfusepna) [vía telemática].- Señor Presidente, es un gusto estar



presente y tener la posibilidad de exponer nuestra postura. Por su intermedio, saludo a los diputados, a las diputadas y a los dirigentes presentes.

Como representante de los trabajadores y las trabajadoras del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, puedo decir que hemos tenido la permanente voluntad de colaborar con el proceso de instalación de nuestra institución.

Anfusepna tiene una posición estratégica en el resguardo de los derechos laborales de quienes trabajamos en el servicio.

La confianza depositada por nuestros asociados, nos posiciona en un sector clave para realizar un diagnóstico precoz de situaciones o conductas susceptibles de convertirse en crisis difíciles de resolver. A partir de ello, ponemos a disposición de las autoridades las respectivas alertas respecto de nuestros derechos laborales y de la seguridad de las trabajadoras y los trabajadores, principalmente de nuestros asociados.

Entendemos los esfuerzos que se deben realizar para una total puesta en marcha de nuestro servicio, sobre todo en su calidad continuadora del Sename -hoy Servicio Mejor Niñez- en la protección de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, función que no ha sido interrumpida.

Como entendemos la envergadura de esta tarea, nos ponemos del lado nuestros trabajadores, quienes han sido capaces de mantener esta gestión e, incluso más allá de lo laboral, han asumido funciones que no les competen, con extenuantes horas de trabajo, lo cual representa el compromiso que tienen todos los funcionarios que trabajan en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Bajo esa consideración, dimos a conocer situaciones altamente deficitarias del nuevo Servicio Mejor Niñez, que nos preocupaban y se reiteraban desde su puesta en marcha, sin contar con una oportuna mediación en cuanto a la bajada de información clara y oportuna. Por ejemplo, entendiendo que existen fondos que representan estas situaciones coyunturales, como directorio nacional, observamos carencias

asociadas a los procesos licitatorios, entendiendo que los proyectos de cuidado alternativo a nivel país, en residencias y Familia de Acogida Especializada (FAE), ya se encontraban en proceso de postulación y los proyectos ambulatorios estaban *ad portas*, sin dejar de mencionar la cantidad importante de proyectos, bajo esta modalidad, por región.

En ese entonces, sin contar con dotación suficiente que diese abasto a una evaluación satisfactoria, señalamos las falencias que podían ahondar en recursos de reposición futura o falta de oferentes para las diversas modalidades, sin dejar de mencionar que no existía claridad respecto de la cantidad de organismos colaboradores que se encontraban acreditados y que pudieran postular, dando cumplimiento a la normativa vigente.

Entre dichas falencias encontramos que, a la fecha, no existía una dotación completa para el correcto funcionamiento de todas las unidades y servicios regionales, que pudieran asumir total y oportunamente un llamado licitatorio de esta envergadura, lo cual ascendía aproximadamente a 156 proyectos a nivel país, en las modalidades PAD (Programa de Protección Ambulatoria para Niños Niñas y Adolescentes Vulnerados en sus Derechos con Discapacidad Grave o Profunda); PDC (Programa especializado en el consumo de drogas); PDE (Programa de Protección Especializada en Reinserción Educativa), y las que, por experiencia, tienen mayor cantidad de ofertas, que son los PIE (Programa de Intervención Integral Especializada) y PPF (Programa de Prevención Focalizada), entre otros.

Es relevante mencionar el desgaste de los equipos de trabajo y, dada la extenuante y excesiva presión para el cumplimiento de los diversos requerimientos, metas, supervisiones técnicas y financieras, diagnóstico, análisis de casos, entre otras, sumado a un llamado licitatorio de esta envergadura, se corría el riesgo de no dar un cumplimiento satisfactorio, acorde con las características propias que nuestro servicio especializado debe cumplir.

Las situaciones más graves del servicio se remontan a un problema de larga data, al atribuir a un servicio

especializado -en su momento, Sename y, actualmente Servicio Mejor Niñez- materias que no dicen relación con lo que corresponde abordar, conforme las obligaciones y deberes legales, fijados en las respectivas leyes orgánicas y demás normativas aplicables; vale decir, de acuerdo con lo señalado en el artículo 57, de la ley N° 21.430, en cuanto a que se lleve a cabo la protección integral a través del desarrollo de la red intersectorial, a partir de políticas, planes, programas, servicios, prestaciones, procedimientos y medidas de protección de derechos, en coordinación con el Servicio Mejor Niñez, como lo son el sector salud, Senda y Senadis, entre otros, que entreguen una protección integral de carácter universal.

Al actual Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia -anteriormente, Sename- se le ha estado atribuyendo, de igual forma, la atención de materias que le corresponden por ley a otros organismos públicos, ministerios y servicios, como lo son -reitero- el sector salud, Senda y Senadis.

La línea de atención de nuestro servicio, específicamente, corresponde a niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos y que han sido derivados por los juzgados de familia para recibir una atención especializada y su reparación. Sin embargo, hemos asumido la atención en materias que no nos corresponden legalmente ni en la práctica, de acuerdo a la especialidad y especialización que tiene nuestro personal contratado y el de los organismos colaboradores.

Esta situación ha sido expuesta históricamente por las distintas asociaciones de trabajadores que formaban parte del Sename, hoy Servicio Mejor Niñez. Sin embargo, debido a la respuesta y reacción que se ha mantenido por parte de los gobiernos de turno, de los organismos fiscalizadores, del Poder Legislativo, del Poder Judicial y, en general, de la opinión pública, cuando de manera lamentable y recurrente salen a la luz situaciones críticas, se ve afectada la atención de nuestros niños, niñas y adolescentes, lo que

involucra la gestión de nuestro servicio y el trabajo que desarrollan los trabajadores y las trabajadoras del Servicio Mejor Niñez, en su momento Sename.

Lo anterior, redundando en juicios y acciones sancionatorias que van desde los cambios de autoridades de turno, que sancionan a los funcionarios, de una forma que criminaliza la acción del servicio. Esa ha sido una práctica constante, perversa y meramente efectista, que en nada contribuye a la real solución de los problemas de la infancia en Chile.

A través del discurso, los gobiernos sucesivos buscan marcar una diferencia respecto de la gestión que le corresponde al gobierno de turno, a partir de la crítica fácil, pero no vemos ninguna garantía de que se aborden los problemas de fondo que afectan a nuestros niños, niñas y adolescentes, y a nuestros funcionarios.

Más grave aún resulta seguir con el mismo cuadro que teníamos hace diez, quince o veinte años, sobre todo después de que se ha hecho un esfuerzo por parte del Estado de Chile, en particular por el Poder Legislativo, por aprobar leyes, como la ley de garantías y protección de derechos de la niñez, la ley que crea el Servicio Mejor Niñez, el que no tiene ampliación práctica, toda vez que la nueva institucionalidad, en los hechos, no se ha activado y no se ha conminado a los organismos llamados a activarlos, a exigir su cumplimiento.

En otras palabras, no hemos visto que el Poder Judicial, a través de los tribunales de familia; la Defensoría de la Niñez; el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del Programa Mi Abogado; el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, se hayan involucrado en algún recurso judicial o administrativo en contra de los ministerios y servicios deficitarios, en cuanto a su obligación de disponer de los recursos destinados a la atención de niñas, niños y adolescentes.

Reitero, al Ministerio de Salud, al Senda, al Senadis ni al Ministerio de Educación no se les ha hecho exigible la obligación de cumplir aquello, a lo que por norma están

obligados, de acuerdo a la ley vigente sobre garantías y protección de derechos de la niñez.

Según sabemos, la Defensoría de la Niñez no ha interpuesto ningún recurso de protección en contra del Ministerio de Salud, del Senda ni del Senadis y los niños siguen siendo sujetos de atención de los distintos organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez y de las residencias de administración directa, sin gozar de las prestaciones que les corresponden, a través de esos servicios.

En segundo lugar, es importante tener en consideración que, en el momento en que se efectuó el traspaso, los funcionarios del Servicio Mejor Niñez fueron objeto de maltrato por parte de las autoridades de gobierno que aún siguen en sus puestos de jefatura nacional y regional. Fueron objeto de maltrato por parte de las mismas autoridades que tuvieron a cargo el proceso de evaluación, en cuyo contexto se les señaló anticipadamente que no iba a pasar más de 60 por ciento de los funcionarios.

De partida, en el trasfondo de sus decisiones, siempre existió un injusto sancionatorio respecto de la acción de los trabajadores del servicio, omitiendo que estos ejercían sus funciones en precarias condiciones, derivadas de acciones deficitarias del Estado.

Siempre se nos ha sindicado, y así es hasta el momento, como autores de numerosos hechos vulneratorios hacia nuestros niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, no han sido más de cinco o diez casos los que han llegado a la instancia de formalización, toda vez que los mismos hechos denunciados fueron investigados por el Ministerio Público y se demostró su inexistencia.

En cuanto a las tareas más complejas, que actualmente se observan en el Servicio Mejor Niñez, claramente tenemos la situación de las residencias familiares, respecto de las cuales, de manera rimbombante, en el gobierno anterior se anunció que se reemplazaban los dispositivos de administración directa como los Cread. Sin embargo, el modelo que se señaló, cuyas orientaciones técnicas se iban a

implementar conforme al diseño, iba aparejado de la implementación paralela de residencias de alta especialidad (RAE), respecto de las cuales había un compromiso del Ministerio de Salud de apoyar la labor del Servicio Mejor Niñez, en los niños, niñas y adolescentes que requerían atención especializada en materias de salud mental y consumo problemático de sustancias.

No obstante, eso no se ha cumplido y, hasta el momento, no se cumple. Por lo tanto, el modelo de residencias familiares, desde su implementación, nació a la vida de forma deficitaria, puesto que nunca se implementaron, en paralelo a las residencias familiares, las residencias de alta especialización. Eso también tiene que ver con observaciones que hizo el Ministerio de Salud, que no nos competía manejar en esas residencias. Hoy, tampoco se nos otorga, por parte de dicho ministerio, el apoyo que se requiere para nuestros niños, cuando están en situaciones de crisis.

A los trabajadores del servicio les consta, y lo hemos denunciado constantemente, que las residencias familiares no tienen apoyo para recibir prestaciones de los organismos de salud y de los servicios especializados en materia de consumo de alcohol y drogas, y las consecuencias las están pagando nuestros niños, niñas y adolescentes.

En esas condiciones, los niños ingresados a una residencia quedan a la deriva, por cuanto nuestro personal no tiene especialización para atender sus problemáticas de base, ya que son situaciones relativas a traumas complejos, otras relevantes en materias de consumo problemático y enfermedades psiquiátricas, no atendidas en los sectores correspondientes.

Un ejemplo puntual que, justamente, fue uno de los motivos de esta citación, fue el incendio de la residencia Castellón en Concepción. Los hechos dan cuenta de que un adolescente quemó las dependencias de dicha residencia, dejando gravemente herido, o en peligro de muerte, a otro adolescente. Ahora bien, debemos afirmar que fueron los mismos equipos técnicos y directivos de la residencia quienes manifestaron, en su momento, las dificultades y falencias que

tenía esa residencia, lo que fue informado a la dirección regional; sin embargo, no se adoptaron las medidas del caso en ese minuto. Cabe mencionar que los niños y adolescentes tienen espacios físicos absolutamente reducidos para realizar sus rutinas.

En la misma materia, debemos transparentar que un alto contingente de niños, niñas y adolescentes ingresados a residencias familiares (RFA) son infractores de ley que, si bien son sujetos de protección, los planes de intervención, conforme a las orientaciones técnicas de la residencia, no se hacen cargo de hacer modificaciones al modelo de atención. Por tal motivo, se hace imprescindible y prioritario que se genere un nuevo modelo de atención que dé cuenta de las verdaderas características que tienen nuestros sujetos de atención, derivados a residencias familiares y administrativas por parte del Estado.

En consecuencia, creemos que la dirección nacional del servicio está al debe en cuanto a generar modelos y nuevas políticas de atención, transparentando al real sujeto de atención que tenemos en las residencias.

Finalmente, reiteramos que lo más grave que afecta al servicio es la inactividad de los demás organismos a los que, por ley, les corresponde realizar la atención de ese sector, los que no están cumpliendo con la implementación de planes y programas respecto de los niños que tienen este tipo de requerimientos de atención especializada, de acuerdo a su tipo de problemática.

Muchas gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Gracias, señora María Paz Díaz.

En representación del presidente de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Antrap), están presentes la secretaria nacional, señora Francisca Sierra Vega, y el tesorero, señor Yuri Contreras Araya.

Dispondrán de veinte minutos para exponer y al final realizaremos la ronda de preguntas.

Tiene la palabra el señor Yuri Contreras.

El señor **CONTRERAS** (tesorero Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Antrap).- Señor Presidente, por su intermedio saludo a las diputadas y diputados presentes y a aquellos que participan vía telemática.

Quiero plantear que esperamos que esta discusión se dé en el marco de desprendernos de nuestros trajes ideológicos, porque se trata de un tema que da cuenta de la situación de un servicio que trabaja con seres humanos y que necesita de la opinión, del aporte y de la decisión de todos los participantes del Estado, a través del desarrollo de políticas públicas.

Primero, cabe decir que, definitivamente, el problema es que hubo una instalación fallida. La ley estableció una serie de elementos que debían haber sido considerados al momento de implementar el servicio y que no estuvieron en el tiempo ni en la forma en que se necesitaban, y eso responde, más allá de nuestros trajes ideológicos, a una decisión política del gobierno anterior, de iniciar un servicio sin que este estuviera preparado y listo para aquello.

Se ha dicho, por parte de las autoridades del servicio y de muchos actores de temas de la infancia, que iniciar un servicio con aproximadamente un 62 por ciento de los funcionarios, evidentemente generaría un conflicto y un problema a futuro.

Lamentablemente, en la instalación hubo dos elementos y es muy importante considerarlos. Primero, el equipo de instalación -y no haré un juicio de su voluntad e interés por hacer lo mejor posible-, evidentemente, desconocía el funcionamiento del servicio público y, por lo tanto, diseñó un servicio *ad hoc* a cómo ellos entendían que había que hacer la política, no recuperando o reconociendo el proceso histórico que se ha vivido producto de la crisis del Sename.

Segundo, uno de los elementos que pusimos en ese tiempo, que decía relación con cómo había que implementar la política

pública, daba cuenta de que este iba a ser un servicio técnico, absolutamente; que el eje iba a estar en lo técnico. De hecho, todos los funcionarios que veníamos del Sename pasamos por un proceso de selección que nos permitió colocar a las y los mejores, mujeres y hombres respectivamente, en ese traspaso. Sin embargo, queremos decir -y mi compañera profundizará en este punto- que el equipo de instalación se quedó con la mayoría de los cargos más importantes, sin tener los conocimientos ni la experiencia de haber trabajado en el servicio; por tanto, se impuso, nuevamente, el tema político por sobre lo técnico.

Hemos definido tres elementos centrales dentro de la crisis. El primero, es que, en su diseño, este es un servicio desestructurado, que no conversa ni horizontal ni verticalmente con las expectativas puestas en él y cuyo eje es una superestructura; es decir, tiene un ejecutivo, un equipo de pensadores muy amplio, pero respecto de quienes ejecutan la política, quienes efectivamente hacen carne lo que ahí se piensa, el servicio -de alguna manera- aún está al debe; por ejemplo, respecto de la cantidad de funcionarios y los ejes de atención.

Esta pirámide invertida -nosotros lo manifestamos así-, ha generado, no solamente conflictos en la atención de los niños, niñas y adolescentes, sino que en el propio funcionamiento del servicio.

Les puedo dar un ejemplo, recurriendo a la función que ustedes cumplen. Ningún diputado de la República podría votar informado si no tiene un equipo en terreno y una secretaria que le permita tomar conocimiento de aquellos aspectos fundamentales para política.

Sin embargo, les puedo comentar que, durante casi dos años, tuvimos una secretaria para atender toda la Región Metropolitana. Esa funcionaria hoy, evidentemente, después de dos años de trabajo, está con licencia médica, está con un problema psiquiátrico, con una situación de salud delicada. Ese es el nivel de mal diseño en el cual se generó esto.

El segundo elemento, tiene que ver con la idea central de la política, cuando se implementa. La idea de terminar con la internación de niñas, niños y jóvenes significaba hacer una inversión pública que permitiera, de alguna manera, concentrar nuestro ejercicio, nuestra fuerza en la parte más compleja del sistema. Nosotros también somos una parte, por eso pasamos de un Sename, que era un servicio muy amplio, a un servicio especializado. Ese perfil de niño, más complejo, requería de elementos que hicieran una distinción respecto de aquellos que sí podríamos desinternar, y para eso hemos planteado la necesidad, producto de lo que describí antes, de fortalecer tres o cuatro ejes fundamentales.

Uno, la supervisión y la fiscalización del Estado de las platas que se entregan por subvención, porque paradójicamente el Estado siempre es el responsable de las políticas públicas; sin embargo, el 97 por ciento del presupuesto de este servicio es para transferencias; es decir, va al mundo privado y el Estado se queda solo con el 3 por ciento.

Entonces, ¿qué necesitamos fortalecer? Por un lado, el equipo de fiscalización y de supervisión, de manera tal de tener control real de los gastos que ejecutan las instituciones colaboradoras. Además, fortalecer todo el proceso de desinternación; es decir, los programas de familias de acogida y de adopción, que en las regiones más grandes han quedado reducidos -en esta lógica de superestructura- a cerca de un 77 por ciento menos de funcionarios que los que tenía el Sename.

Necesitamos reforzar todo lo que concierne a relaciones exteriores. El Sename, con todas las críticas que se le pueden hacer, tenía una unidad especial, un departamento especial de relaciones exteriores. ¿Que permitía eso? Que todos los niños migrantes que no tenían documentos o que tenían conflictos de vulneración de sus derechos podían ser atendidos por esa unidad. Este servicio no la tiene, no tiene un departamento de relaciones exteriores, por lo que se generó una especie de alternativa a través del gabinete, donde tres o cuatro compañeras se hacen cargo de la demanda

de niños migrantes, incluyendo a los apátridas; es decir, aquellos que no tienen un documento de nacimiento y, por lo tanto, no tienen país, que son bastantes casos.

Tanto la adopción como relaciones exteriores son elementos sustentables, pero, además, necesitamos que los equipos que hoy conducen este servicio sean capaces de clarificar cuál es la orientación técnica que se requiere para el momento que vive nuestro país, para el tipo de niño al cual se le trata de resolver sus problemas, para permitir la fluidez al servicio y, para terminar con esta desestructuración institucional.

El cuarto punto tiene que ver con lo que dijo mi compañera de la otra asociación, el sujeto de atención, los niños, niñas y jóvenes que atendemos. El sujeto más complejo, el que menos herramientas tiene para reincorporarse a la sociedad, es aquel que, a veces, el sector de los coadyuvantes o colaboradores no acepta, porque no entra en el perfil de su programa. Ese tipo de niño es el que recibe el Estado.

Soy vicepresidente de la ANEF, además tengo un doble rol, porque me tocó participar en la discusión de la ley, cuando se creó este servicio. Dijimos que siempre habría una línea gris entre los niños objeto de protección y los infractores de ley, por lo que no iba a ocurrir inmediatamente ni iba a ser producto de la aplicación de la ley, la separación de niños, porque ellos cruzan de un lado a otro. Sin embargo, lo que está ocurriendo es que, producto de medidas cautelares, varios niños, con alto nivel delictivo están llegando a nuestras residencias.

En cuanto a lo que dijo mi compañera sobre el incendio que hubo en Concepción, se trata de un joven que venía saliendo del CIP-CRC, con una medida cautelar, y terminó en reclusión domiciliaria total en una residencia de protección.

Entonces, la discusión es si se debe hacer cargo de ese niño este nuevo servicio o el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, porque si nos vamos a hacer cargo como servicio, volveríamos a ser el Sename o estaríamos

interviniendo en ambas líneas de acción, que se supone que la ley busca separar.

Al respecto, dado que la ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, actualmente es letra muerta, pedimos a los diputados y senadores de la República que introduzcan las indicaciones que sean necesarias.

Como señaló mi compañera, somos una parte del eslabón, finalmente, pero en este caso, el intersector no está funcionando. No está Salud, ni Educación, ni el Senda ni el resto de los dispositivos que ayudarían a profundizar y mejorar el proceso.

Para ir terminando y darle el pase a la señora Francisca Sierra, hay un tema que quiero abordar, que es muy doloroso y que a todos nos cuesta, que tiene que ver con los presupuestos.

Hemos recibido presupuestos que, de alguna manera, han sido distintos al resto de los servicios públicos y de los ministerios, con una mejora este año. Sin embargo, como ustedes saben, este año el Ministerio de Hacienda emitió la circular N° 1, que establece una restricción presupuestaria a todos los servicios.

En nuestro caso, oficié a la Cámara de Diputados en 2019 y 2020, cuando se inició la pandemia, para que, a su vez, esta solicitara al Ministerio de Hacienda que nos dejara fuera del recorte presupuestario, fundamentalmente, porque era un servicio esencial y porque todas las situaciones que se han conocido, y que seguramente ustedes conocerán más adelante, indican que rebajar presupuestos significaría mantener o profundizar los problemas que ya tenemos.

Cabe señalar que los trabajadores que formamos parte del nuevo servicio vivimos una complejidad muy profunda, por cuanto muchos compañeros que venimos del Sename y que pasamos por los procesos de selección, además de tener la calidad de funcionarios públicos por 20, 25 o 30 años y estar en este proceso de instalación tan desordenado y desestructurado, hoy recibimos menos remuneración, haciendo el mismo trabajo que

aquellos funcionarios que vienen llegando al servicio. Por lo tanto, es un tema que hemos tratado de resolver en el servicio a largo plazo, porque es evidente que es superdifícil que alguien que sabe y que tiene 25 o 30 años de experiencia -como ustedes saben, trabajar con niños no se aprende en ninguna universidad, sino solo a través de la experiencia- es una complejidad adicional, puesto que es sumamente difícil enseñarle a alguien que gana dos o tres veces mi sueldo, después de llevar tal cantidad de años como funcionario público. Sin duda, es un problema que aún debemos resolver.

Finalmente, quiero pedirles su apoyo. Probablemente, junto con el servicio vamos a proponer un proyecto de ley corta, que establezca la disminución de la cantidad de días de trabajo de los funcionarios. Como ustedes saben, trabajan durante las 24 horas. Estamos trabajando en la elaboración de una ley corta, que permita que los funcionarios laboren menos días en el mes, con una jornada acotada y un sistema de turnos distintos. Vamos a pasar de un salario variable, producto del sistema de turnos y de horas extras, a un salario estable, fijo, que le permita al funcionario trabajar menos días, pero mantener su remuneración. Queremos ingresarla pronto y esperamos contar con el apoyo de ustedes, porque eso significará disminuir la cantidad de licencias, por un trabajo desgastante. Actualmente, seguimos trabajando con turnos de 12, 24 y hasta 36 horas; por lo tanto, buscamos que, a lo menos, los funcionarios tengan 12 horas de descanso entre turno y turno. De hecho, ya fue aprobada la ley de las 40 horas, pero en nuestro servicio, que es esencial y tiene jornadas laborales larguísimas, evidentemente no se puede aplicar. Un funcionario del Servicio Mejor Niñez trabaja más o menos 62 horas a la semana.

Señor Presidente, llego hasta aquí con mi intervención, a fin de que, si así lo estima conveniente, haga uso de la palabra mi compañera Francisca Sierra, quien entregará algunas cifras y otras informaciones adicionales.

Gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Francisca Sierra, hasta por seis minutos.

La señora **SIERRA**, doña Francisca (secretaria de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Antrap) [vía telemática].- Señor Presidente, buenas tardes, muchas gracias por la invitación.

Primero, de manera acotada, quiero referir que el equipo de implementación que debió dar respuesta a las observaciones de la Unicef se dedicó durante todo el período a autocapacitarse con recursos del Estado, para permanecer en los cargos de jefatura y de altos puestos dentro de nuestro servicio.

Tenemos algunos verificadores que podemos hacer llegar a la comisión posteriormente, en un informe escrito, si así lo estima conveniente.

Cabe señalar que las observaciones eran, básicamente, generar convenios con el Servicio de Salud, porque había una estadística que señalaba que había un 59,4 por ciento de niños, niñas y adolescentes con problemas de patología psiquiátrica dentro de las residencias de administración directa, mientras que en las colaboradoras un 37,3 por ciento.

La Unicef también observó que había que centrarse en generar procesos para mejorar la infraestructura crítica de este servicio, que alcanzaba un 93,8 por ciento.

Tenemos otros correos del equipo de implementación preocupándose de sí mismo, por sobre el mandato que tenemos como funcionarios públicos, de preocuparnos por el bien común.

En términos generales, respecto de la estructura organizacional, sabemos que requerimos de una reorganización estructural y que hay que dotar a los territorios de sujetos de atención y agrupar departamentos a nivel nacional, porque existen jefaturas con una persona a cargo. Asimismo, estamos conscientes de la necesidad de crear la unidad clave de las relaciones internacionales, que se eliminó, y de aumentar las

dotaciones de la unidad de adopción, así como clarificar roles y funciones al interior del servicio.

¿Quién lo puede hacer? Lo puede realizar el Ministerio de Desarrollo Social, a través de un decreto con fuerza de ley, como indica el artículo 5 de la ley que crea nuestro servicio.

¿Por qué hacerlo? Porque el sujeto de atención no tiene tanto tiempo como nosotros. Él requiere una solución a corto plazo y que restauremos su derecho a vivir en familia, por lo tanto, mientras más tiempo nos demoremos, les quitamos tiempo a esos niños, niñas y adolescentes. Hay una tabla respecto del proceso de supervisión.

Otro problema de este servicio fue que las regiones partieron con un 41,8 por ciento de dotación e igualmente se logró sacar adelante el proceso de supervisión; sin embargo, afectó los procesos de licitación.

También dijimos que había que mantenerse con resolución de urgencia, porque el personal no daba abasto para la atención. El servicio ha tenido oídos sordos para escuchar a los trabajadores, quienes traemos la experiencia y la necesidad de no retrotraer al servicio a un Sename 2.0, como señalamos en la Comisión de la Familia.

Nuestra ley indica que los sujetos de atención son niños, niñas, adolescentes y sus familias, cualquiera sea su tipo, y puede mantener a los adolescentes dentro de la residencia hasta los 24 años de edad, siempre y cuando estudien.

Dentro de las relaciones internacionales, el servicio atendió a 7.924 niños, niñas y adolescentes con tres personas, las cuales conforman un eje dentro de la Dirección Nacional para la Atención de Migrantes.

Dentro de los procesos de susceptibilidad, la disminución de las dotaciones regionales en un 77 por ciento generó la curva que ustedes ven en la imagen. Se disminuyeron dramáticamente las susceptibilidades a nivel regional, lo que implica que los niños, niñas y adolescentes disminuyeron sus posibilidades de egresar con una familia definitiva.

Respecto del cuidado alternativo, se distribuye de la siguiente manera: el 69 por ciento lo cubre el Programa Familias de Acogida Especializada (FAE) y el 31 por ciento, las residencias en general.

Teníamos un convenio con el Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu) para que los mayores de 18 años no egresaran de las residencias a la calle, sino con una medida definitiva. Este servicio también modificó ese convenio, excluyendo a las familias FAE y a los mayores de 18 años que no tengan un trabajo estable o una matrícula universitaria.

También necesitamos de ustedes, para modificar la ley de adopción y armonizarla con la ley de tribunales de familia, mejorar los plazos de notificación, oposición, apelación y notificación en el Diario Oficial, y aumentar las dotaciones de las unidades de adopción.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Señora Francisca Sierra, estamos en el tiempo límite, para que pueda redondear y terminar su intervención.

La señora **SIERRA**, doña Francisca (secretaria de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Antrap) [vía telemática].- Sí, Señor Presidente.

Voy a finalizar con el tema de los sujetos de atención. El 18 ter de nuestra ley establece que atendemos niños, niñas y adolescentes menores de 14 años inimputables. En ninguna parte dice que debemos atender a los infractores de ley, pero hoy, pese a que existe un servicio que debe administrar medidas y sanciones, estamos administrando medidas, porque en nuestras residencias tenemos sujetos bajo medidas cautelares como reclusión nocturna, reclusión domiciliaria, etcétera.

En la siguiente diapositiva aparece la lista de espera dividida por programas. El porcentaje más alto corresponde a los modelos de Diagnóstico Ambulatorio (DAM). Ahí es donde encontramos el nudo crítico y creemos que el nuevo enfoque que quiere dar el servicio a estos programas no resuelve el problema de fondo. Muy por el contrario, el diagnóstico clínico va a generar un embudo, lo que va a aumentar la

espera de los niños, niñas y adolescentes para ingresar a un Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM) o de intervención familiar.

No sé si me va a dar un minuto más o quedamos hasta aquí.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Estamos absolutamente fuera de tiempo.

¿Nos podría hacer llegar la presentación a la comisión, por favor, para contar con su exposición?

La señora **SIERRA**, doña Francisca (secretaria de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Antrap) [vía telemática].- De todas maneras, señor Presidente.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Gracias.

También está presente en esta sala el dirigente nacional del Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores (Sintrasub), señor Francisco Gorziglia Cabrera, quien concurre en compañía de las dirigentes señoras Johanna Zúñiga y Miriam Riquelme.

Tiene la palabra el señor Francisco Gorziglia.

El señor **GORZIGLIA** (dirigente nacional del Sindicato Interempresas de Trabajadores y Trabajadoras Subcontratadas del Servicio Nacional de Menores, Sintrasub).- Señor Presidente, gracias por convocarnos a esta instancia.

Es de suma relevancia para los trabajadores del sector privado dar a conocer nuestras observaciones al respecto.

Nosotros no denominamos a esto una instalación fallida, sino que hablamos derechamente de una ley que no da el ancho a las necesidades y particularidades de la población más vulnerada de nuestro país, que es la niñez y la juventud.

El Sintrasub es una organización que representa a cerca de 600 trabajadores a nivel nacional, en cerca de 50 organismos colaboradores acreditados en todas sus líneas de acción.

Por supuesto, somos trabajadores que ejecutamos la política pública. Somos el último vagón y me gustaría dar cuenta en esta exposición, en términos que pueden ser duros, pero es la realidad que nos toca vivir a diario.

¿Hablamos de una nueva institucionalidad? Nuestra organización sindical cree que no. Hay una exacerbada tercerización de los derechos sociales de niños, niñas y adolescentes; una subcontratación encubierta que se mantiene vigente hasta el día de hoy; un sistema de subvenciones vía *voucher*, que también ha sido inalterado; judicialización excesiva de los niños, niñas y adolescentes; un intersector débil, como ya comentaron nuestros compañeros, y una prevención inexistente.

Eso da cuenta, a nuestro entender, como organización sindical, que el Servicio Nacional de Menores (Sename) sigue vivo, más vivo que nunca. Eso es lamentable, porque se da en un contexto en que predomina el botín político, partidario, empresarial y religioso, porque no se han modificado las condiciones en que nos encontramos los trabajadores. Se mantienen de forma permanente.

Me parece importante dar cuenta de una cuestión que, en las sesiones anteriores, la directora del Servicio Mejor Niñez no expuso, pero que nos parece que ha sido una constante permanente por parte de los directores del Servicio Nacional de Menores durante décadas, en cuanto a que existen trabajadores subcontratados.

El 97 por ciento corresponde a la ejecución del sector privado, distribuidos en más de 1.500 proyectos a nivel nacional, a lo largo y ancho del país. Existen, a la fecha, alrededor de 120 empresas acreditadas por el nuevo Servicio Mejor Niñez. De estas, el 90 por ciento proviene del Sename con historias de vulneración de derechos graves. De estas, el total presenta reparos en el modelo de prevención del delito, señalado en cada una de las actas emitidas por el Consejo de Expertos.

En su mayoría, las acreditaciones aprobadas por el Consejo de Expertos han sido aprobadas con un estándar básico en el aspecto del bienestar ocupacional de los trabajadores, en la supervisión del funcionamiento de los proyectos y en la probidad y transparencia.

Cerca de 33 empresas acreditadas por el servicio que vienen con historial en el Sename, ya cuentan con sanción. Entonces, nos preguntamos de inmediato cómo se está acreditando, a quiénes se está acreditando y por qué se está acreditando a instituciones que han vulnerado derechos en forma sistemática.

Nuestra realidad corresponde a 19.000 trabajadores a nivel nacional, que dista bastante de lo que es el sector público. De esos 19.000, cerca de 3.000 trabajadores ejercen una labor a honorarios, a través de prestación de servicios. Nos referimos a las oficinas de protección de derechos. Lo mismo está ocurriendo en las oficinas locales de la niñez, símil, en condiciones precarias. Esos 3.000 trabajadores ejercen en las oficinas de derecho, que fundamentalmente están ejecutadas por municipalidades, y también en algunas residencias.

Me gustaría que se hiciera el seguimiento en cuanto a cómo es posible que trabajadoras que están a trato directo en residencias, trabajando en precarias condiciones, estén a honorarios, cuando derechamente hay subordinación y dependencia.

De los 19.000 trabajadores, cerca de 16.000 tienen un contrato de trabajo falso indefinido, como lo denominamos, porque ejercemos en proyectos que tienen fecha de caducidad, de vencimiento. No importa el proceso de intervención, no importa el proceso terapéutico del niño, pues predomina la fecha de vencimiento y caducidad del proyecto. Al caducar, se vulneran sistemáticamente los derechos de los niños. Un Programa Reparatorio en Maltrato (PRM), por una vulneración de trauma grave, como un abuso sexual o violación, que dure 12 meses, no logra su objetivo, porque evidentemente en un año no se hace nada. Es irrisorio.

El 80 por ciento de nuestra fuerza de trabajo está conformado por trabajadoras, muchas veces, con doble o triple ejercicio laboral, en su casa y con hijos.

Hay algunos datos que nos parecen importantes de establecer. Son datos sobre los que el Servicio Mejor Niñez

no tiene conocimiento -se lo hemos consultado por ley de transparencia-, lo que da cuenta de la despreocupación por las condiciones contractuales de los trabajadores subcontratados.

Dentro de 2021 y 2022 hubo finiquitos cercanos a los 10.000 y 11.000 trabajadores por año. Si ustedes retroceden, somos 19.000 trabajadores; o sea, el nivel de rotación es altísimo. Eso da cuenta de que los procesos terapéuticos de intervención son interrumpidos abruptamente.

Más allá de las leyes nefastas que existen, esta despreocupación está dada fundamentalmente por el artículo 65 del Reglamento de la ley N° 20.032, que establece claramente que el servicio no se va a entrometer en materias de orden laboral ni contractual. Por lo tanto, da lo mismo cómo ejerzan los trabajadores el acompañamiento a la niñez.

Hay una sobrecarga laboral extrema. Un maltrato laboral por parte de los directores, sobre todo hacia las trabajadoras. Hay violencia tipo 1, violencia de niños, niñas, adolescentes y familias hacia los trabajadores y trabajadoras, además de vulneraciones graves a los derechos laborales por parte de los empleadores. Esto da cuenta de una alta rotación, de la mano con una alta vulneración.

Respecto de materias médicas de los trabajadores y las trabajadoras, tenemos antecedentes entregados por la Suseso, de los cuales no tiene conocimiento el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y da cuenta del "top 10" de licencias médicas. Si se dan cuenta, en la lámina, se destacan en rojo todos los diagnósticos clínicos que se refieren a salud mental: trastorno de adaptación; trastorno mixto ansioso-depresivo; episodio depresivo grave sin síntomas psicóticos; episodio depresivo moderado; reacción al estrés grave y trastornos de adaptación; episodio depresivo; trastorno de ansiedad generalizada y reacción al estrés agudo.

Eso da cuenta, en una investigación que realizó el Grupo Clínica del Trabajo, Barrera y Matamala, que el 76 por ciento de los trabajadores de la niñez, del sector privado, presenta

alta incidencia de cansancio emocional. Otra investigación de la Universidad Católica establece que ejercemos bajo un alto nivel de estrés, y el 80 por ciento de las trabajadoras y los trabajadores indica haber vivido o vive violencia en el trabajo. En estas condiciones tratamos de restituir derechos fundamentales vulnerados.

Lamentablemente, tenemos que recurrir a estas imágenes para dar cuenta de cuáles son las condiciones de maltrato físico que reciben los trabajadores, y esto no solo ocurre en el sector público, pues somos testigos de que también se da en el sector privado, y en peores condiciones.

En términos de acompañamiento a la niñez, nos parece importante hacer la diferencia, en dos aspectos. Se habla históricamente de que en el servicio predomina comunicacionalmente el ámbito residencial y se olvida de que la inmensa mayoría de los niños, niñas y adolescentes están siendo acompañados en programas o proyectos ambulatorios a lo largo del país, en distintas líneas de acción.

Para nosotros, como organización sindical, los cuidados o la responsabilidad del Estado debe ser sobre todos los niños, niñas y adolescentes, por eso nos parece impresentable que, históricamente, tanto el Sename como Mejor Niñez, haga esa distinción y siempre exponga solo la crisis residencial, cuando la crisis es total. No hablo solamente del ámbito residencial, sino también del ambulatorio que, quizás, es el aspecto permanentemente más invisibilizado por el Estado.

En cuanto a las condiciones del sector residencial, tenemos: turnos extenuantes, sobre las 12 horas de trabajo, con una educadora por noche, a veces con cinco y hasta siete niños con consumo problemático. En las noches se producen las situaciones más complejas, sobre todo los fines de semana. Este dirigente sindical y mi compañera Miriam, quien me acompaña, hemos tomado conocimiento, a la una o tres de la mañana, del temor de trabajadoras que no saben cómo actuar frente a un inminente ingreso de un niño o un adolescente con consumo problemático. La respuesta de los equipos técnicos y de los directores es nula. No contestan el teléfono. Hay

ausencia de los equipos técnicos, y no responsabilizamos, por cierto, a esos equipos técnicos, pero ellos, lamentablemente, están en la burbuja de la burocracia, donde tienen que llenar papeles, subir información al sistema SIS, contestarle al tribunal de familia cada tres meses y hacer una seguidilla de cuestiones administrativas, que les impide estar donde tienen que estar, que es en la intervención permanente, semanal, con los niños, niñas y adolescentes.

Una persona, un adulto, que tiene un hijo con problemas de salud mental y que cuenta con recursos económicos, probablemente, el día dos va a contar con un psicólogo en atención privada y no va a tener ningún problema. Pero acá tenemos niños, niñas y adolescentes que tienen tratamientos médicos en el Cefam una vez cada tres meses. Eso es impresentable. No se sostiene ni médica ni socialmente ese tipo de acompañamiento.

Por otra parte, tenemos niños y niñas con una alta complejidad en el ámbito de la salud mental, con agitación psicomotora permanente y los equipos de educadores de trato directo no tienen ni la capacidad ni herramientas para asistirlos, porque no están capacitados; por lo tanto, quedamos al debe en un acompañamiento digno.

También se ha constatado el ingreso de personas adultas, extorsión a educadoras de trato directo por redes de explotación sexual comercial. ¿En qué se traduce eso? En que la red de explotación tiene conocimiento de quiénes son los trabajadores que acompañan a los niños. Por lo tanto, cualquier denuncia o información que entregue esa educadora, puede atentar contra la vida de ese trabajador.

La Cámara de Diputados, o el Congreso Nacional en general, ha tenido una seguidilla de comisiones investigadoras, y una de ellas fue precisamente la de explotación sexual comercial. Ha habido otras, por cierto, como Sename 1 y 2, etcétera; hay leyes aprobadas por el Congreso Nacional, pero parece que no se sostienen. O sea, una comisión investigadora, a nuestro entender, no tiene ninguna razón de ser si no va a poner

acentos y exigencias concretas respecto de la transformación de un servicio como el que tenemos hoy.

Hay malas condiciones estructurales de las casas y falta de oferta pública destinada a tratar el consumo de sustancias, son cuestiones que también se dan respecto de los compañeros de administración directa.

Algo que también está presente en esos espacios, es el ingreso de armas blancas, de estoques, de manoplas, de armas de fuego y de drogas a las residencias.

A veces, hay ausencia de adultos al cuidado de los niños en las residencias. Quedan solos, a propósito de que las educadoras son polifuncionales, porque deben lavar, hacer el almuerzo, planchar, hacer el aseo, dar medicamentos, ir dejar los niños a las escuelas, acompañarlos al Cesfam, en fin. Es impresentable la cantidad de funciones que debe cumplir una educadora de trato directo, mientras su promedio de sueldo es de 470.000 pesos.

La alimentación es deficiente, de mala calidad. Muchas veces se entrega alimentación vencida. Hay minutas que se les entregan a los supervisores de Mejor Niñez que no dicen relación con lo que se entrega efectivamente. Hay trabajadoras que nos han contado que hay minutas que, por ejemplo, dicen: pavo, pero los niños nunca lo han visto. Eso también es una constante dentro de las residencias privadas.

Hay niños que, lamentablemente, están sin acompañamiento educativo; hay un exceso de burocracia respecto de los trabajadores del área técnica; inexistencia de talleres, cursos y escuelas, falta de recursos para que los niños puedan ir a talleres de fútbol, a cursos de dibujo o puedan desenvolverse y relacionarse con otros niños, en otros espacios. No hay recursos para aquello.

Las capacitaciones de los educadores en residencias se deberían hacer solo en jornadas de descanso, que son muy limitadas, pero también se hacen dentro del horario laboral. Así, el trabajador o el educador de trato directo tiene que estar mirando su celular, revolviendo la olla y viendo a los

niños. ¿Qué incidencia tiene, entonces, esa capacitación? A nuestro parecer, ninguna.

Tenemos algunas fotografías -trajimos las más suavecitas-. Por ejemplo, en Aldeas Infantiles SOS, la que más han recibido recursos el 2022 y 2023 para la mejora de infraestructura, las educadoras de trato directo, a falta de gas, avisando incluso anticipadamente, tienen que cocinar en una estufa, y eso no ha sido por única vez, ha sido permanentemente. El cambio, frente a la ausencia o a la falta de gas, es llevar colación. Una improvisación impresentable. Se pueden apreciar ventanales rotos, puertas de entrada e inmobiliario dañados.

Respecto del sector ambulatorio, los trabajadores y trabajadoras de ese sector acompañan a 25 niños por dupla; niños y niñas con politraumas, con traumas complejos, con revictimizaciones, ponen una alarma, porque es historia del mismo Sename y de Mejor Niñez; la continuidad de los niños y niñas en atención por equipos. No se da abasto, no se generan mayores transformaciones en las condiciones de vida; por lo tanto, estamos haciendo meramente un control social, un control que podemos subir al SIS para que el empleador esté contento y reciba la subvención, que es lo que les importa.

Hay una alta rotación, como comenté. Tenemos ejemplos como el de Serpaj Chile, donde hay cuatro directores, que han estado uno por mes.

El compañero de administración directa señaló que hay trabajadores con 30 años de servicio. En el sector privado, eso es impensable. El máximo, la rotación promedio, es a los dos años.

Hay hacinamiento en los centros ambulatorios, hay falta de salas. La infraestructura no es inclusiva; por lo tanto, no pueden ingresar niñas y niños con problemas de discapacidad. Los PRM y otros programas solo tienen doce meses de atención, hay ausencia de capacitaciones, altísima dispersión geográfica, lo cual también es un elemento importante, porque estamos acostumbrados a problematizar lo que sucede en Santiago, en la Región Metropolitana, pero no lo que sucede

en Atacama, en Aysén o en Puerto Montt, entre otras, donde las distancias son largas y extenuantes. Hay compañeros que deben trasladarse en bote, en barcaza, y que tienen que pagar su propio hospedaje, ya que el pago viene desfasado en tres o cuatro meses, si es que lo pagan.

También hay amenazas, sobre todo en los programas de Protección Especializada en Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE); hay amenazas de extorsión de los propios explotadores sexuales. En ese mismo sentido, quiero señalar que hay un artículo en la ley de Mejor Niñez, donde se le exige a la empresa que en su página web detalle cuáles son los trabajadores y trabajadoras por equipo y los expone con nombres y apellidos, facilitando así la información a estos explotadores.

Además, ha habido amenazas con armas de fuego en los territorios, y durante el período 2023 han incrementado las cifras de trabajadores y trabajadoras de los programas ambulatorios que las han sufrido. Ellos deben acudir a las visitas domiciliarias y deben estar en terreno, porque eso es lo que se espera, que llevemos a cabo un trabajo permanente y presente en las comunidades, pero es difícil hacerlo, cuando cargamos con la historia y somos la cara visible del Estado negligente que, permanentemente, ha vulnerado los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Por esa misma razón, es impensable que vayamos con las casaquillas del servicio, porque somos el cuco. Por eso, debemos generar destrezas y hacer malabarismos para poder atender a la niñez. Como les digo, nos hemos visto amenazados permanentemente en este último período, dada la crisis de violencia en la población.

En esta lámina pueden ver cuáles son las condiciones en que se encuentran los centros. Esas son fecas de palomas y de ratones también. Para ahorrarse subvención, la empresa nos usa, a los trabajadores, para hacer el aseo.

Adjunto una solicitud. Hemos hecho innumerables reclamos al servicio por el incumplimiento de algunas instituciones. En este caso, la O.N.G. de Desarrollo La Casona de los Jóvenes, que tiene cobertura nacional, incumple, de acuerdo con lo que

establece la supervisora, el equipo completo, comprometido por convenio, sistemática y permanentemente en el tiempo. Además, cuenta con infraestructura deficitaria. Eso es pan de cada día y creo que es importante hacer una fiscalización al sector privado en el ámbito ambulatorio.

En términos de las licitaciones, el gran juego de la oca, le llamamos nosotros, parafraseando el programa-concurso, ya que pareciera que, en este aspecto, también prima el tema monetario. Tenemos una diferencia -creo que fue una consulta que hizo una de las diputadas la semana pasada a la directora del Servicio Mejor Niñez- respecto de las licitaciones públicas, porque, a nuestro entender, vulneran sistemáticamente los derechos humanos de la niñez.

¿Por qué? En este sentido, en relatos en tiempos de concursabilidad, recogimos el de una madre y el de una trabajadora. El de la madre, de un programa ambulatorio, dice: "No sabía cuánto costó enganchar con el programa, contar nuestras cosas y nuestros dolores como familia, sentir una luz de apoyo...", para que, de un día para otro, el concurso público que, aunque no interrumpió la existencia del proyecto, sí interrumpió el acompañamiento, porque los trabajadores buscan pega en otros lados y hay renunciadas voluntarias. Por lo tanto, el proceso terapéutico se ve interrumpido.

El otro relato es de una compañera de trabajo, que devela un abuso sexual infantil a una niña, un día antes del cierre del programa; al segundo día, la trabajadora fue desvinculada, porque se terminó el proyecto. Entonces, ¿en qué quedó esa niña? Eso es parte de la cultura del sistema de licitaciones, que creemos que hay que eliminar. La ley N° 20.032 es un atentado a los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

Tengo dos ejemplos que les puedo a mostrar. En ellos, hago una distinción respecto de lo que sostiene la directora del Servicio Mejor Niñez. Si bien ella expresa que no se vulneran los derechos de la niñez, nosotros sostenemos que sí. Ahora bien, en concreto, las licitaciones públicas y la

invalidación parcial o no de los proyectos es una constante y una permanente dentro del entonces Sename y actual Mejor Niñez. Esto ha existido toda la vida. Por lo tanto, es impresentable que le demos tanto énfasis al tema, si no transformamos la ley de licitaciones. Respecto de ello, tengo solo dos ejemplos para mostrarles. Uno es de Susana Tonda, respecto de la invalidación parcial de varios códigos, y otro, de Rosario Martínez Marín, que corresponde a otra invalidación, en el año 2021, de varios programas y varios proyectos. No está de más decir que Rosario Martínez es actual postulante al cargo de defensora de la Niñez, y como organización sindical, nos parece impresentable que quien ostentó un cargo en el Sename, quizás uno de los servicios más complejos, sensibles y cuestionados a nivel nacional, hoy esté postulando al cargo de defensora de la Niñez.

Respecto de las listas de espera, estamos hablando de niños, no de objetos. Me parece que el tenor de las listas de espera debe ser más acucioso y que esta comisión debe hacer un análisis más detallado de las mismas.

Los antecedentes en pantalla son de principios de 2022. No están tan actualizados como los que presentó la directora del servicio. Respecto de ellos, nos parecería interesante que dicho servicio dé respuesta a los tiempos, porque al 2022, podrán ver que había cerca de 400 niños, con más de 3 años de espera, y alrededor de 8.000 niños entre 30 días y 6 meses de espera. Muchas veces, esa espera significa vida y nosotros, trabajadores de trato directo, hemos tenido que ingresar niños fallecidos, porque hemos llegado tarde. La cara visible del Estado llega tarde, porque hay listas de espera y no hay suficientes recursos para darles prioridad y atención oportuna.

Para finalizar, respecto de las listas de espera, el servicio trabaja con la niñez más pobre de este país y las listas de espera no son solo del servicio, hay listas de espera en salud, en educación y en el Senadis, entre otras. También hay listas de espera en el ámbito laboral, por ejemplo, en las oficinas municipales de Intermediación

Laboral que, por cierto, podrían proponer priorizar la atención a los padres y madres del Servicio Mejor Niñez.

Si se fijan, en la gráfica se puede ver que el número de niños sin matrícula vigente en educación bordea los 2.000 o 2.500, y el Programa de Reinserción Educativa (PDE), que aborda la revinculación con el sistema educativo, solo atiende a alrededor de 900 niños; o sea, los proyectos ambulatorios no tienen un impacto real en educación, para la demanda que se requiere.

Este sindicato consultó al Servicio Nacional de Menores cuántos son los trabajadores y trabajadoras dependientes que tienen un niño, una niña o un adolescente en alguna residencia del Servicio Mejor Niñez. Son cerca de 30.000 hombres y 26.000 madres.

¿Qué es lo que ha hecho este sindicato? El sindicato presentó un proyecto de ley, con el patrocinio del diputado Giordano y con la colaboración de la diputada Maite Orsini, que busca modificar el artículo 199 bis, del Código del Trabajo, para dar facilidades a los padres y madres para que puedan ir y ser parte de los procesos terapéuticos de las residencias, porque en la actualidad no pueden hacerlo, ya que el empleador se los impide. Entonces, en estas condiciones, difícilmente vamos a disminuir la alta asistencia que existe en las residencias del servicio.

En relación con las propuestas, se debe impulsar la derogación de la ley N° 20.032; equilibrar la tercerización, impulsando un mayor protagonismo de los municipales -a propósito de la Oficina Local de la Niñez-; tramitar el estatuto laboral para trabajadores y trabajadoras de la niñez, que es una propuesta estatutaria que ha sido informada a cada uno de los poderes del Estado; aumentar la contratación de trabajadores; elaborar un plan nacional de cuidado ocupacional; elaborar un plan nacional de capacitaciones, y crear mecanismos de denuncia, para que los trabajadores y trabajadoras se atrevan a denunciar, porque hoy cuesta mucho que se atrevan a hacerlo.

Para finalizar, respetuosamente le solicito, señor Presidente, que se cite al Consejo de Expertos, para que dé cuenta de los vicios que se han dado dentro de las acreditaciones, y cite a organizaciones de niños, niñas y adolescentes, porque el Estado y las distintas institucionalidades no podemos evitar u omitir la voz de los niños y niñas.

Por otra parte, en la misma línea, solicito que se cite a los ministros de Educación, de Salud, de Vivienda y Urbanismo, y del Trabajo y Previsión Social para que den cuenta de las acciones pertinentes respecto de la materia relativa a niños, niñas y adolescentes.

Eso es cuanto puedo informar.

Muchas gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Gracias a usted.

En nombre de la comisión, agradezco a las tres organizaciones sindicales que estuvieron presentes en la sesión, ya que es muy importante recoger el testimonio de quienes trabajan directamente en el servicio.

Tiene la palabra la diputada Marlene Pérez.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, intentaré ser lo más breve posible, entendiendo que la colega Ana María Gazmuri y varios otros colegas también quieren intervenir.

Me sentí muy feliz luego de haber escuchado a las distintas agrupaciones, porque esa era mi intención, desde que impulsé la creación de esta comisión investigadora.

Lo he hablado muchas veces con la directora, con el ministro y con las y los colegas. Me duele el alma y creo que, para abordar esta materia, los temas ideológicos y políticos deben quedar a un lado, porque creo que todos tenemos como único fin el bien superior de nuestros niños y niñas, y también de los trabajadores, quienes, en definitiva, tienen mucho que decir, porque en definitiva son ellos los que tienen que lidiar con esta realidad.

Escuché con mucha atención las presentaciones y siento que tenemos una deuda gigantesca con nuestro país, en varios

temas como el de la seguridad, con nuestros adultos mayores y otros, pero ¡por Dios, qué deuda tan grande tenemos con nuestros niños, niñas y adolescentes vulnerados!

Tengo puesta toda la fe del mundo en que esta comisión no será como las otras que se han conformado en la Cámara de Diputadas y Diputados, que finalmente terminaron en nada. Pongo toda mi fe en que algo vamos a sacar en limpio y, que, de alguna forma, vamos a cambiar este escenario y terminar con todas las vulneraciones de derechos a nuestros niños, niñas y adolescentes.

Agradezco a quienes han expuesto en esta sesión, y espero seguir escuchando a otras organizaciones, pero también me encantaría que tuviésemos la posibilidad de que los propios adolescentes expusieran en esta comisión investigadora, porque lo que hoy se vive en las residencias -y no solo en las residencias-, es algo impresentable y no podemos seguir permitiéndolo. El Estado se debe hacer cargo de esto y nosotros tenemos que ponernos de acuerdo para sacar adelante una política que, de verdad, proteja a nuestros niños y niñas.

Insisto en esto, porque para mí es lo más importante. No puede ser que Mejor Niñez se haga cargo de los niños infractores de ley. Creo que la justicia se debe hacer cargo de ellos, sin discriminar, y el Servicio Mejor Niñez debe enfocarse en la protección de niños, niñas y adolescentes.

Reitero, me siento muy contenta, porque este fue el objetivo por el cual impulsé la conformación de esta comisión investigadora y me alegro de que todos los colegas estén en la misma línea.

Muchas gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Ana María Gazmuri.

La señora **GAZMURI** (doña Ana María) [vía telemática].- Señor Presidente, lo que hemos escuchado aquí -que muchos ya conocíamos, luego de haber sostenido reuniones y conversaciones en torno a la materia- es de la más alta importancia y transcendencia, para que, tal como los dijo la

colega que me antecedió en el uso de la palabra y que impulsó esta comisión, no ocurra una vez más lo de siempre, porque ya ha habido muchas comisiones investigadoras y muchos intentos que, finalmente, terminan en un saludo a la bandera.

En ese sentido, señor Presidente, ya que hemos extendido el plazo para trabajar en esta comisión investigadora, quisiera que no dejemos los ochos minutos que nos quedan de sesión, para formular las preguntas que estimamos necesarias frente a estas contundentes presentaciones. Sugiero, por lo tanto, que, independientemente de que podamos avanzar, volvamos a invitarlos a la siguiente sesión, porque creo que hay mucho que preguntar, mucho que contestar y nuestro deber, como comisión investigadora, es dar espacio a esa conversación, no cerrarla tan rápido. Señalo lo anterior, porque solo en mi caso, tengo nueve preguntas y no creo que puedan ser contestadas en el espacio de tiempo que resta.

No sé si dejar solo planteada una inquietud o formulo todas mis preguntas, porque, como dije, no quiero ocupar los pocos minutos que quedan de sesión y dejar a otros parlamentarios sin la oportunidad de hacer sus consultas.

Me gustaría saber qué opinan al respecto, señor Presidente y colegas de la comisión.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Diputada Gazmuri, la entiendo perfectamente. Pienso lo mismo, pero tenemos 34 invitados y un cronograma bastante extenso que desarrollar.

La señora **GAZMURI** (doña Ana María) [vía telemática].- Perdón, señor Presidente, pero lo digo porque estamos tocando el corazón de la situación.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Muy bien.

Podríamos prorrogar la sesión por quince minutos.

Como todos tenemos que asistir a otras de comisiones, se requiere la unanimidad de los presentes para adoptar el acuerdo.

Podríamos dejar formuladas las consultas.

Tiene la palabra la diputada Maite Orsini.

La señora **ORSNINI** (doña Maite).- Señor Presidente, sugiero consultar a las asociaciones de funcionarios si tienen

disponibilidad para venir nuevamente la semana subsiguiente, ya que ha sido muy interesante la información que han aportado. Lo importante es que no sea una conversación unilateral, sino que se genere un diálogo, porque hoy no todos vamos a alcanzar a formular nuestras preguntas ni podrán ser contestadas, pues quedan solo seis minutos para el término de la sesión.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Coincido con lo que se ha planteado, es muy importante conocer el testimonio de los trabajadores. Entonces, si existe disposición para asistir, los podríamos dejar invitados a una sesión extraordinaria, para recibir sus testimonios y abrir otro espacio para preguntas y respuestas sobre el tema.

¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

Tiene la palabra la diputada Ana María Gazmuri.

La señora **GAZMURI** (doña Ana María) [vía telemática].- Señor Presidente, considerando que quedan cinco minutos de sesión, y quiero formular nueve preguntas, preferiría abrir la conversación en el nuevo espacio que usted plantea.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Quedan cinco minutos y ya adoptamos el compromiso de llevar a cabo una sesión extraordinaria para recibir nuevamente a las organizaciones y contar con un espacio de una hora y media para preguntas y respuestas.

Tiene la palabra la diputada Ana María Gazmuri.

La señora **GAZMURI** (doña Ana María) [vía telemática].- Señor Presidente, voy a dejar mis otras preguntas para la próxima sesión. Haré solo una, en relación con el proyecto de ley que se está trabajando para mejorar las condiciones de los funcionarios de las residencias familiares, me gustaría saber cuál ha sido la disposición del servicio y del ministerio al respecto. Ya explicaron lo relacionado con los cambios, pero quiero saber si se ha iniciado ese trabajo conjunto.

Dejo formulada esta pregunta para hoy y el resto, prefiero hacerlas durante la próxima sesión.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Diputada Gazmuri, sugiero que las organizaciones de trabajadores recojan las preguntas y las contesten en la sesión que determinemos.

Tiene la palabra el diputado Johannes Kaiser.

El señor **KAISER** [vía telemática].- Señor Presidente, como tenemos 34 invitados a esta comisión investigadora, es probable que varios informen más o menos lo mismo, por lo que sugiero concentrar las visitas; recibir menos invitados, pero que puedan darnos una visión general de lo que está sucediendo dentro del servicio, porque podría ocurrir que más de un invitado venga a contarnos más o menos lo mismo.

La idea, de alguna manera, es optimizar el tiempo que tenemos, como dijo la diputada Gazmuri, para que podamos profundizar en los temas que los invitados expongan, porque si tenemos muchas presentaciones que se refieran al mismo tenor, que muestren el mismo problema, incluso desde el mismo ángulo, vamos a tener dificultades para profundizar y determinar realmente dónde no está funcionando el sistema.

En función del tiempo, propongo que revisemos la lista de invitados, con el fin de ver si efectivamente hay algunos que van a exponer más o menos lo mismo.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Diputado Kaiser, la lista de invitados fue consensuada, hay un cronograma y se han agrupado por temas.

En relación con la voz de los trabajadores o con las condiciones laborales, las tres organizaciones invitadas hoy, van a exponer nuevamente sobre el tema y vamos tratar de abrir un espacio de preguntas y respuestas, de una hora y media, para obtener aún más provecho del testimonio de los trabajadores.

De eso se tratará la sesión extraordinaria, diputado Johannes Kaiser, y en esos términos va a ser citada.

El señor **KAISER** [vía telemática].- Perfecto. Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Gracias, señor diputado.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.



*-Se levantó la sesión a las 15:00 horas.*

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA**

Redactor

Jefe Taquígrafos de Comisiones.