



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 371^a

ACTA DE LA SESIÓN 16^a, ORDINARIA

CELEBRADA EN LUNES 16 DE OCTUBRE DE 2023, DE 13:30 A 15:00 HORAS

SUMA

Se escuchó a la Jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica, del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; señorita Magdalena Álvarez Mardones.

Presidió la sesión, en calidad de titular, el diputado Héctor Ulloa.

Actuó en calidad de Abogado Secretario el señor Leonardo Lueiza Ureta; como abogada ayudante la señorita María Jesús Serey Sardá, y como secretaria ejecutiva la señora Carolina González Holmes, todos de manera presencial.

I. ASISTENCIA

Asistieron de manera presencial, las diputadas integrantes de la comisión, señoras María Francisca Bello, Ana María Bravo, Ana María Gazmuri, Francesca Muñoz, Marlene Pérez y Maite Orsini, y los diputados integrantes de la comisión, señores Bernardo Berger y Héctor Ulloa.

Asistieron de forma telemática, las diputadas integrantes de la comisión, señoras Marta Bravo, Paula Labra, y Karen Medina.

Participó la Jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica, del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; señorita Magdalena Álvarez Mardones.

II. ACTAS

El acta de la sesión 14^a quedó reglamentariamente aprobada. El acta de la sesión 15^a se puso a disposición de la Comisión.



Firmado electrónicamente

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

Código de verificación: 646BD3B04C23B25D

III. CUENTA

El Abogado Secretario de la Comisión informó que se recibió el siguiente documento:

.- Nota del Partido Republicano, con que excusa la inasistencia del diputado Agustín Romero a esta sesión, por encontrarse en sesión de la Subcomisión de Presupuesto, en la ciudad de Santiago, hasta las 16:00 hrs.

IV. ORDEN DEL DÍA

Exposición de la Jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica, del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; señorita Magdalena Álvarez Mardones.

La Jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica, del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; señorita Magdalena Álvarez Mardones, se refirió primeramente, al contexto del proceso para otorgar la atención de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se refirió al número de proyectos que ejecuta el servicio mensualmente, la transición de la oferta programática, las licitaciones realizadas por el servicio y el aumento de cobertura del servicio. Por otro lado, explicó la capacidad de atención del servicio, y se refirió a las listas de espera y el avance en interoperabilidad con el Poder Judicial.

Dejó a disposición de la comisión, su presentación.

V. ACUERDOS

1.- La Comisión acordó reiterar todos aquellos oficios que se encuentren sin respuesta, cuyo plazo se encuentra vencido.

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 Reglamento¹.

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

LEONARDO LUEIZA URETA
Abogado Secretario de la Comisión

¹ <https://www.democraciaenvivo.cl/>

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

SESIÓN EN FORMATO MIXTO:
(Presencial y vía telemática)

Sesión 16ª, celebrada en lunes 16 de octubre de 2023,
de 13:30 a 15:00 horas.

Preside el diputado señor Héctor Ulloa.

Asisten las diputadas señoras María Francisca Bello, Ana María Bravo, Marta Bravo, Ana María Gazmuri, Paula Labra, Karen Medina, Francesca Muñoz, Maite Orsini y Marlene Pérez, y el diputado señor Bernardo Berger.

Concurre, en calidad de invitada, la jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o Servicio Mejor Niñez, señora Magdalena Álvarez Mardones.

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 14ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 15ª queda a disposición de las señoras diputadas y de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

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

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

Ofrezco la palabra.

Esta sesión tiene por objeto escuchar sobre la materia de la investigación, de manera presencial, a la jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica del Servicio Mejor Niñez, señora Magdalena Álvarez.

Tiene la palabra, señora Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Señor Presidente, muy buenas tardes. Por su intermedio, saludo a las diputadas y a los diputados.

Muchas gracias por recibir nuevamente al servicio, sobre todo de cara al cierre de la comisión, en la cual se han abordado muchísimos temas.

También, quiero excusar a la directora del servicio, aunque envió sus excusas, ya que tenía un procedimiento médico programado con anterioridad. Sin embargo, nos ha indicado que cualquier información que ustedes requieran, la remitiremos con la máxima celeridad posible.

La presentación que preparamos para hoy tiene que ver con dos ámbitos, que han sido las principales materias sobre las que esta comisión ha desarrollado su marco de competencia y que dieron origen a esta comisión investigadora, que tiene que ver con la situación y balance del estado de licitaciones del servicio y con la capacidad de atención del servicio, particularmente respecto de los niños que están en espera de ingresar a atención, y cómo hemos ido abordando esto.

¿Por qué esos dos temas? Porque desde mayo hasta la fecha, cuando se inicia esta comisión, ya han pasado cinco meses y el servicio claramente ha ido avanzando en ciertas materias - quedan otras pendientes-, y es importante que ustedes las tengan a la vista a la hora de elaborar el informe y las recomendaciones de esta comisión.

Lo primero que queremos recapitular tiene que ver con que el 97 por ciento de las ofertas del servicio, que nos permite cumplir nuestra misión de atender a niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, es ejecutada por oferta externa, no por administración directa del Estado; es decir, a través de los colaboradores

acreditados y la sociedad civil que, a través de un procedimiento, que establece una ley de aportes financieros, el artículo 25 de la ley N° 20.032, señala que el servicio convoca concursos de proyectos de las diversas líneas de acción, y estos se rigen por un proceso administrativo, de bases administrativas. Una podría decir que, procedimentalmente, no tiene muchas diferencias con los que realiza cualquier otro servicio, ministerio o subsecretaría cuando necesita proveer de servicios del subtítulo 24, pero acá no podemos olvidar que la contratación y lo que está detrás es la atención de niños; por lo tanto, es un proceso crítico que permite que podamos ejecutar nuestro mandato.

Cuando hablamos de una licitación, decimos "segunda licitación, concurso", pero dentro de ellos se licitan proyectos, y a cada proyecto postulan distintos colaboradores con sus propuestas, las cuales son evaluadas; son proyectos en los que se ve cómo van a funcionar, cómo van a atender a los niños, cuáles son las garantías que nos dan, para luego, a través de un convenio, a quienes propongan las mejores condiciones, se les adjudica, y se regulan las obligaciones que tiene este colaborador acreditado, de acuerdo con lo que establece la ley.

Asimismo, por ley, se encuentran establecidos los montos de aporte financiero que se han ido incrementando y que, como a ustedes les han señalado los distintos actores, es insuficiente. En el fondo, es un aporte para tener todos los estándares que se solicitan.

A modo de referencia, un dato actualizado es que tenemos 1.672 programas. Por lo tanto, si quisiéramos licitar toda la oferta del servicio, tendríamos que hacer 1.672 licitaciones con comisiones, y en cada una de ellas tener las postulaciones de los organismos colaboradores.

Las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), como ustedes han visto, se están transformando en Oficinas Locales de la Niñez (OLN); por lo tanto, es una oferta que está transitando hacia la Subsecretaría de la Niñez, pero tenemos también toda la línea de diagnóstico.

El 1 de octubre, el servicio dio inicio a su nueva oferta programática, con los programas de diagnóstico clínicos especializados, transformando los DAM. Partimos con 81 proyectos, lo cual es un hito muy importante que da inicio a la transformación de la oferta.

La mayoría de los programas son ambulatorios, y ahí están las distintas residencias, pero esta es la magnitud de proyectos que tenemos y que nos permite atender a 126.264 niños, que en septiembre pasaron al menos un día en atención en alguno de nuestros programas. Así, mensualmente nuestra capacidad va aumentando; sin embargo, y, como también ha comentado la subsecretaria y todos acá, no podemos estar orgullosos de estas cifras, que ingresen mensualmente 12.600 niños a protección especializada y egresen alrededor de 11.500. Por lo tanto, algo que vamos a abordar más adelante tiene que ver con los mil casos y situaciones que tenemos mensualmente en lista de espera y que han ido abultando estas cifras. Hablamos de números, pero finalmente lo que hay detrás son niños, niñas y adolescentes esperando ingresar a un programa.

En esto se torna muy importante la instalación de las Oficinas Locales de la Niñez, porque, en la medida en que prevenimos e invertimos en promoción, podemos disminuir los ingresos a protección especializada, donde sabemos que reparar es más difícil, más caro y llegamos tarde. De modo que ahí también tenemos un desafío bien importante.

La mayoría de las ofertas de programas son ambulatorias y tienen que ver con los Programas de Prevención Focalizada (PPF), los Programas de Reparación de Maltrato (PRM) y los Programas de Protección Especializada en Explotación Sexual (PEE). Han ido disminuyendo los niños atendidos en cuidado residencial. Hoy tenemos 4.708 niños en distintos tipos de residencias. Aún tenemos alrededor de 500 niños entre cero y tres años, que tienen que ver con el mandato legal de que los niños, lactantes y preescolares puedan ser atendidos en familias de acogida y no estar en residencias. Por lo tanto, entendiendo que la Oficina de Protección transita hacia otros

servicios, deberíamos aumentar la oferta ambulatoria e ir disminuyendo progresivamente el cuidado residencial, pero estos son los números de la atención. La mayoría, el 67 por ciento de nuestra oferta y de nuestros programas, está focalizado en los programas ambulatorios.

¿Por qué esto es muy relevante a la hora de hablar de licitaciones? Porque, en el marco de transformación de la oferta -y aquí también tenemos noticias actualizadas-, luego del reglamento de pago que la Contraloría aprobó en mayo -y nosotros estuvimos acá la primera semana de junio-, en julio dimos inicio a la licitación de diagnóstico clínico especializado. En estos cinco meses se licitó, se publicó la licitación, y ahora, el 1 de octubre, empezaron a operar los proyectos, por lo tanto vamos implementando la oferta gradualmente. El reglamento establece cinco años.

¿Por qué es tan importante eso? No es llegar y cerrar los 1.600 programas y transformarlos en nuevos, sino que debemos ir haciendo gradualmente ese tránsito, porque requiere que los nuevos programas nazcan con procesos de formación de los equipos. Los equipos que hoy partieron con diagnóstico clínico especializado tuvieron cursos de 48 horas de capacitación. Antes se entregaba una orientación técnica que decía el quehacer, pero no el cómo; ahora se entregaron instrumentales técnicos mucho más extendidos, para generar un juicio profesional estructurado, aumentar las dimensiones de intervención de diagnóstico y no quedarnos solamente en el síntoma de cuál fue la vulneración de los niños, sino en cuál es su situación de desprotección real.

En las próximas semanas comenzaremos con la licitación de diagnóstico clínico y de pericias; licitamos el Programa de Acompañamiento Familiar Territorial, que transforma los PPF y los complementarios. El próximo año comenzaremos con el programa terapéutico especializado. También tenemos programado el Programa Intervención Reparatoria para 2025.

Ese es el tránsito de la oferta, que tiene que ver con nuevas orientaciones técnicas, con un nuevo diseño, porque, si seguimos haciendo lo mismo, vamos a tener los mismos

resultados fallidos que hace décadas y la idea es que en la implementación de esta nueva oferta podamos ir apostando por cambios en las intervenciones y por mayor calidad.

Los nuevos programas vienen aparejados de mayores recursos, por lo tanto no solo tenemos que diseñar una nueva oferta, sino que también implementarla y monitorear su funcionamiento, para que esta apuesta de cambios de paradigma en la atención tenga resultados, los cuales vamos a ir viendo en la medida en que vayamos avanzando, en el marco del engranaje de un sistema.

A modo de ejemplo, el programa que licitamos ahora, de acompañamiento familiar territorial, absorbe, transita la oferta de los PPF. Actualmente son 305 programas, por lo tanto no podemos licitar de un día para otro 305 programas -son intervenciones de 18 meses- e interrumpir o cambiar las intervenciones. Estamos haciendo un empalme respecto de los proyectos que venían desde el Sename, de temas administrativos, de que no podemos terminar los convenios, sino que estamos esperando que finalicen y vamos a ir transitando, con enfoques territoriales, la oferta a nivel nacional.

Por ejemplo, el Programa de Reparación de Maltrato se transforma, transita a Programas de Intervención Reparatoria, los famosos y muy conocidos PRM -porque tienen mucha cobertura-, que son 238; también lo haremos gradualmente, y los PIE, que son 155 programas.

El próximo año también priorizaremos el Programa Terapéutico Especializado, que atiende mayores situaciones de desprotección, que absorben la oferta de los Programas de Protección Especializada en Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE), los Programas para Agresores Sexuales (PAS) y los Programas Especializados en NNA en situación de calle (PEC), entre otros.

En junio, cuando estuvimos acá con la directora, siempre se hablaba de las licitaciones fallidas del servicio. Es importante señalar que, dentro de todos los concursos que se desarrollaron entre 2021 y 2022, hubo particularmente uno que

ustedes bien conocen -como dijo el diputado-, el famoso segundo concurso, que tuvo bastantes dificultades, en el marco de otros proyectos que no tuvieron dificultades. Y me gustaría detenerme en que hoy, retroactivamente, podemos identificar cuáles fueron las dificultades y las fallas que tuvimos como servicio, lo que da cuenta de dónde tenemos que ir subsanando como institución cuando volvamos a tener una situación similar. Por supuesto, esperamos no volver a tener dificultades, pero cuando se dio esta situación bastante lamentable, tanto para los Organismos Colaboradores del Sename (OCAS) como para el servicio, por las implicancias que tuvo, como ustedes bien saben, era una licitación de 216 proyectos. Si hoy administramos 1.500 proyectos, mirando hacia atrás, la verdad es que licitar casi el 15 por ciento de la oferta en un proceso licitatorio constituye un riesgo muy importante respecto de la magnitud de los programas que se licitan, independientemente de que algunos eran de continuidad y unos pocos nuevos, porque 206 eran programas de reparación y 10 de diagnóstico ambulatorio. Nosotros podemos hacer un diseño muy inteligente de un proceso de licitación, pero lo que no podemos controlar es la cantidad de proyectos y postulaciones que van a llegar. Por ejemplo, cuando licitamos residencia, muchas veces los programas quedan desiertos, porque nadie postula. Pero, cuando licitamos Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), nos llegan en promedio, a nivel nacional, cinco postulaciones por cada concurso. Se encarga a una comisión por cada proyecto la que tiene que mirar detenidamente cinco postulaciones. En algunos proyectos y licitaciones llegamos a 13 propuestas; en la Región Metropolitana el promedio es de 10 propuestas.

Son magnitudes para las que hoy tenemos mucho más análisis y data para prever y diseñar con mayor plasticidad según las realidades regionales. Hay algo que no podemos prever, si vamos a tener ofertas o no y de cuánto va a ser la magnitud. Nosotros, previamente por ley, debemos establecer los plazos, independientemente de que se pueda aplazar y adecuar a las

necesidades regionales. Claramente, el segundo concurso supuso una gran magnitud. Ya llevamos un año desde el inicio de la invalidación, pero este segundo concurso se diseñó en junio de 2022, o sea, cuando el servicio llevaba siete meses. Y ustedes saben que el servicio partió con el 40 por ciento de la dotación, con deficiencias en los procesos y en la planificación. Fue un proceso donde no había ninguna madurez ni capacidad institucional para poder abordarlo. Y como vemos, a unos meses de iniciado el servicio, se desbordó la capacidad institucional. Por eso, la directora instruyó, constituyó un equipo interdivisional que me mandata a liderar para ver que todas las alertas que ustedes realizaron en su minuto, así como las asociaciones y los funcionarios, pudieran constatar la presencia de que había elementos que debían ser subsanados. Con eso, se recomienda a la directora iniciar un proceso de invalidación, donde se reciben 31 alegaciones de los 61 Organismos Colaboradores del Sename (OCAS) involucrados. Es importante señalar que la mayoría pedía que el proceso no se invalidara. Sin embargo, responsablemente teníamos que sistematizar, por lo que hicimos un análisis de contenido de cada uno de los problemas que señalaban los organismos colaboradores. Alguno tenía sentido, pero otro no, porque, aunque no me guste la matriz con la cual me evalúan, no es la oferta del Estado la que define los criterios de evaluación, pero sí había elementos que atender. Estos aspectos tenían que ver con temas de desempate, con utilización de pautas de otra modalidad, la justificación de las notas, la revisión de los puntajes, lo que es muy importante, porque, si no está bien justificado por qué elijo un proyecto sobre otro, el proyecto que se adjudica tiene por compromiso que subsanar los elementos que la comisión evaluadora consigna. Es un documento administrativo relevante para poder definir.

La invalidación parcial supone la reevaluación del 14 por ciento de los proyectos, principalmente a la fase de evaluación. Se reevaluaron los códigos. Hubo cambios en todos los códigos reevaluados en alrededor de 35 códigos, cambió el

que había sido adjudicado inicialmente. Eso consigna que, a través de este proceso, se aseguró que el proyecto de funcionamiento que iba a seguir estuviera bien evaluado para atender los niños. Obviamente, los efectos fueron múltiples, de manera que se activaron todos los procesos administrativos y los sumariales. La directora removi6 de funciones a quienes habían estado a cargo de la coordinación, solicit6 renuncias y tuvo un impacto presupuestario de 0,9 por ciento de la subejecución que tuvieron diez proyectos de la Región Metropolitana, donde se retrasó el inicio de 1.100 plazas de atención de programa diagnóstico. Eso es grave porque, en el contexto de las listas de espera de Diagn6stico Ambulatorio (DAM), que ahora estamos pudiendo absorber con el nuevo programa diagnóstico clínico y el aumento de plazas que eso supone, estuvieron retrasados. Sin embargo, todo ese presupuesto fue reasignado para otros proyectos que tenían sobrecupo y se pudo mitigar, por lo tanto no habrá un impacto presupuestario como consecuencia de aquello.

Como dije, las dificultades en el diseño organizacional y en el diseño fueron las causas de cosas tan simples como la necesidad de un sistema informático que soportara el flujo, capacitar a los equipos, lineamientos sobre los procesos, el soporte a las comisiones evaluadoras.

Si ustedes observan la presentación, hay un diagrama donde tenemos todo el detalle de los problemas, un diagrama de causa-efecto, porque justamente el primer trimestre de este año tuvimos que hacer todo el proceso de reevaluación, estar revisando todo lo que significaba la invalidación del proceso, pero también teníamos que salir con las nuevas licitaciones, porque no podíamos detener la implementación de la nueva oferta. Si se dan cuenta, son elementos bien básicos para la gestión del Estado, la ausencia de un sistema de flujo, un sistema de archivos. Como dije, hay cosas que podemos manejar y otras no, pero soporte, la carga de trabajo, equipos para ejecutar el proceso, los tiempos, todos los criterios e instrumentos de evaluación, cambiamos todas las rúbricas, hicimos modificaciones a las bases, hicimos

otros roles, flujos, controles y distintos elementos que nos permitieran soportar todo el proceso de licitación de este año para no interrumpir la oferta, pero también teníamos el riesgo de que nos volviera a ocurrir.

De enero a marzo de este año, se define todo el proceso de invalidación y se elaboran mejoras para el proceso de reevaluación. De abril a junio, estuvimos en eso. Estuvimos en junio acá, cuando se había licitado solo algunos proyectos de DAM, pero de junio a septiembre llevamos ocho licitaciones sin dificultades. La verdad es que ahora estamos implementando medidas a corto plazo, pero tenemos el desafío de generar cambios un poco más profundos. En la presentación están solo algunos ejemplos de las medidas y los cambios que adoptamos en el sistema de licitaciones, como la coordinación de interunidades, la confección de manuales, de sistemas de capacitación y de gestión documental con los equipos; la estandarización de los documentos y el mejoramiento de los instrumentos. Cada vez que teníamos una licitación, veíamos en qué nos habíamos equivocado, qué había que ajustar, y en la segunda licitación se incorporaban capacitación y modificación de la orgánica. Esto es algo muy importante también, la Unidad de Planificación de la Oferta a cargo de los procesos concursales, y del segundo concurso se traslada de la División de Servicios y Prestaciones a la División de Estudios y Asistencia Técnica; hoy es planificación de la oferta, reforzamiento de equipo, entre otros ejemplos.

En la presentación están las medidas adoptadas de cómo hoy funciona la estructura del sistema de soporte de las licitaciones y el flujo que se ha estado elaborando.

Otra medida en implementación es el rediseño del macroproceso, porque teníamos que salir con las licitaciones y no podíamos hacer todos los cambios. Hoy, en el rediseño del macroproceso, se está creando una resolución que regula los procesos concursales. Además, firmamos convenio con el Ministerio Secretaría General de Gobierno (Segegob) y vamos a traernos la plataforma tecnológica de *fondos.gob*. Hay cosas tan precarias, como que hoy día un proyecto manda su

postulación a un correo electrónico de una región. Por lo tanto, respecto de ello, hoy tenemos procesos estandarizados para mayor seguimiento y trazabilidad.

¿Por qué es tan importante eso? En la lámina pueden observar los ocho concursos que llevamos este año, de junio a la fecha. Hemos licitado los distintos proyectos que están ahí expuestos. Licitamos diagnóstico clínico especializado y otros programas. ¿Por qué son tan importantes? Porque estábamos autorizados por la Dirección de Presupuestos para absorber las listas de espera durante este último trimestre con plazas de atención. Por lo tanto, teníamos que licitar para llegar durante el último trimestre con el aumento de plazas para cubrir las listas de espera de los programas que tienen más atenciones.

A continuación, voy a mostrarles unas magnitudes. Al respecto, nunca más podremos licitar 200 proyectos, por ejemplo, en acompañamiento familiar territorial, porque la planificación de la oferta supone el cambio y la transformación de 240 proyectos, pero estamos paquetizando y parcializando las licitaciones. Ahora licitamos 118 proyectos y nos quedan 140 para un nuevo proceso. Hemos licitado 25.889 plazas; en proyectos tenemos 118 y 36, y en residencias se nos permitió tener 20, incluida la implementación de 20 residencias nuevas, que nos van a permitir también atender, en parte, la crisis residencial.

Actualmente, tenemos 308 funcionarios en el proceso de licitación y de evaluación actual. De los 2.500 funcionarios que tenemos, alrededor del 12 por ciento del servicio está abocado a esos procesos. Esto es importante para la sostenibilidad, porque son funcionarios que también se deben dedicar a supervisar, a fiscalizar y a acompañar técnicamente. A ello están abocados hoy, por lo tanto también vamos a tener que hacer algunos ajustes.

Particularmente, en los próximos cambios a las resoluciones tenemos que aumentar los topes, porque muchas veces los proyectos no están siendo licitados por criterios de demanda ni territoriales, sino por los topes y los presupuestos, pero

no podemos interrumpir las atenciones de niños. Además, debemos tener programas también por los funcionarios, muchas veces con resoluciones de urgencia, dado que es un sistema muy precario, en el sentido de saber si siguen o no.

Hemos licitado 25.889 plazas en estos últimos cinco meses; hemos aumentado en 328 las plazas de familias de acogida, que teníamos autorizado en el presupuesto anterior, y en 300 las plazas de pie. Más de 8.000 plazas son nuevas, pero otras son de continuidad.

Entonces, todo este proceso de licitación que hemos desarrollado de ocho licitaciones, sin mayores contratiempos, a partir de estas mejoras nos ha permitido cumplir también con el aumento de plazas autorizadas. Eso todavía sigue siendo un proceso muy frágil, porque, como se los mostramos, hemos hecho mejoras que nos permiten sostener, pero debemos hacer cambios a la orgánica y a las funciones que nos permitan seguir con este proceso de viabilizar la oferta.

Debemos transitar a un sistema de licitación de programas y concursos mucho más eficiente, que también va acompañado de los estándares de acreditación, como bien han conversado en estas sesiones, porque si bien podemos programar las licitaciones para optimizar e implementar ajustes a la orgánica, eso también debe ir acompañado de un crecimiento organizacional.

¿Por qué digo esto? Porque todo el proceso que hemos hecho este año, que nos ha permitido aumentar en casi 10.000 nuevas plazas a fin de año, con todos los procesos de licitación en curso y finalizados, supone 188 nuevos proyectos. Entonces, de los 1.600 proyectos que tenemos, vamos a terminar el año con 200 proyectos más. Esto es muy importante porque no necesariamente -de nuevo pensando en los riesgos institucionales- el servicio va creciendo en función también del aumento de la oferta. Además, un proyecto nuevo es un proyecto que se debe fiscalizar, acompañar, supervisar y que debe operar todo el sistema, para que, con tal de abordar las listas de espera, no tengamos un crecimiento nuevamente desorbitado que genere problemas en la atención.

Cierro el tema de las licitaciones habiéndoles contado todo lo que hemos podido subsanar a partir del segundo concurso.

En cuanto al segundo punto, que tiene que ver con la capacidad de atención del servicio a los niños en espera de atención, hay distintas acciones en curso. Obviamente, en 2022 fue bien importante porque en 2021, cuando parte el servicio, se cuenta con listas de espera, pero no alcanza a solicitarse presupuesto para 2022. Por lo tanto, recién en 2023 se nos aumentó en 14,4 por ciento nuestro presupuesto para considerar estas plazas nuevas que les he comentado y que están siendo implementadas. Sin embargo, fue un año en el que tuvimos que hacer algunos reajustes para aumentar 3.000 plazas el año pasado, pero el verdadero trabajo de abordaje de la lista de espera comienza este año, con 10.000 plazas y, también, continúa el próximo año con lo que hemos solicitado en el presupuesto para 2024, con el cual esperamos aumentar responsablemente las coberturas que necesitamos.

Se han aperturado algunas residencias, particularmente cinco de administración directa, y hemos pedido seis para el próximo año, sobre todo de adolescentes en la zona norte y en áreas donde hay organismos colaboradores que no quieren ejecutar ofertas de adolescentes. Esto es muy importante, porque lo está absorbiendo el servicio.

Hace un año, el 13 de octubre de 2022, teníamos 25.875 niños en lista de espera, y al 31 de julio, el 80 por ciento ya había ingresado al programa al que fue derivado. Las disminuciones, producto de la capacidad de la espera, las vamos a ver luego que tengamos implementada las nuevas plazas. Todavía no podemos hacer esos análisis, sobre todo porque siguen aumentando. Obviamente, queremos mostrarles más información para el análisis.

Este proceso no es estático, no es que los niños estén en lista de espera, sino que hay un movimiento constante. Obviamente, aunque haya un niño en lista de espera, no vamos a descansar hasta que terminemos gradualmente con la lista de espera. Sin embargo, quiero mostrarles el trabajo y el

tránsito que hay para que lleguemos a eso, además del aumento de plazas.

Como les decía, el año pasado solo aumentamos alrededor de 3.000 plazas por reajustes presupuestarios, porque el equipo implementador tenía información insuficiente o desactualizada para solicitar presupuesto para el año pasado. Por lo tanto, este año tenemos 12.206 plazas.

Asimismo, tenemos estimaciones. Pueden observar las plazas que se han ido aumentando en cada región, proporcionalmente o por distintos criterios territoriales. En la oferta diagnóstica, por ejemplo, los que tienen mayores listas de espera son las modalidades de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), Programas de Intervención Integral Especializada (PIE) y Programas de Prevención Focalizada (PPF).

En la modalidad DAM, generalmente teníamos 77 programas de diagnóstico, y hoy, con la transformación del diagnóstico clínico estamos pasando a 120. Esperamos ver un cambio con los resultados de toda la transición, en que gran parte de la totalidad de la lista de espera de DAM debería ser absorbida por las nuevas plazas que tenemos de diagnóstico. Obviamente tenemos que ver el comportamiento. Se han aumentado 206 plazas de cuidado alternativo residencial; de ambulatorio, 5.000, y de otros programas complementarios que tienen adosados. Por lo tanto, nuestra capacidad de atención en ambulatorio y en cuidado alternativo, sin contar las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), ha ido evolucionando.

En enero de este año teníamos una capacidad de atención de 85.438 plazas. Decimos plazas, porque un niño muchas veces es asignado a más de un programa. En agosto de este año aumentó a 90.000, y tenemos proyectado a 97.000 el aumento de plazas en enero del próximo año, con la implementación de todas las licitaciones que están en curso. Para entender esto, que no es fácil porque las listas de espera son móviles, el servicio parte el 1 de octubre, con 13.150 niños en lista de espera. Es importante porque había 13.150 niños en espera cuando

emigra el Senainfo, más toda la data, hacia nuestro servicio desde el Sename. En todo este período, desde que parte el servicio hasta septiembre, se nos han solicitado 152.747 plazas de atención. Entonces, si sumamos los niños en lista de espera con todas las plazas que se nos ha solicitado en este período, hemos tenido una demanda de 166.392 plazas de atención, entendiendo, obviamente, que atendemos a doce mil. Estamos mezclando muchos meses desde que inicia el servicio hasta ahora. Hemos tenido la capacidad de atender a un 79 por ciento, tanto a los que han estado en espera como los que no.

¿Qué significa? Que al 31 de septiembre tengamos 33.892 niños en lista de espera. Ha ido aumentando, como también las plazas que deberíamos tener en unos meses más por efecto de la ampliación de los cupos. Entonces, hemos podido atender al 77 por ciento, en todo este período, en los tiempos que los tribunales nos asignan.

Esto también es muy importante porque otro elemento para estimar la demanda de atención tiene que ver con los tiempos de espera de los niños. Tuvimos un recurso de protección de la Defensoría, por las listas de espera del año pasado, y la Corte recién dio por cumplida la sentencia porque nosotros tenemos un movimiento. Aunque un niño esté un día en lista de espera, que no es la situación deseable, necesitamos sincerar que el 60,2 por ciento de los niños que entran en lista de espera ingresan a atención en los primeros tres meses. Por lo tanto, eso también nos permite ir proyectando de mejor manera la capacidad de atención que tiene el servicio.

Ahora, ¿qué es importante? Si ustedes ven, en las listas de espera hay 1.564 niños que tienen más de 25 meses de espera, o sea, más de 2 años desde que se inicia el servicio.

Quiero comentarles que cuando estuvo el ministro Pulgar en el Poder Judicial, desde el año pasado que venimos haciendo un trabajo importante, porque antes de que partiera el servicio, los tribunales asignaban directamente a los proyectos la atención de niños y, por tanto, se solicitaba un ingreso. Antes no pasaba esto, pero hoy las direcciones regionales del servicio asignan el cupo. Cuando se le asigna

el cupo al tribunal se genera la orden de ingreso. Luego, llega la orden de ingreso al programa y este pone al niño en el sistema, si es que está siendo atendido.

Antes del 1 de octubre, no había un sistema interconectado con el Poder Judicial. Por lo tanto, la cifra de niños en lista de espera era una cifra gris. Dependía de la data que tuviera el tribunal, de lo que habían mandado a los programas, y muchas veces de los programas que tenían ingresados, porque si no podían ingresar quedaban ahí.

Por lo tanto, el año pasado el Poder Judicial tenía 40.000 niños en lista de espera, pero iba aumentando. La cifra que se dio es de alrededor de 60.000, o sea, casi dobla nuestra lista de espera. Pero además, con los cruces que hicimos con nuestra información, nos dimos cuenta de que el 25 por ciento de los niños que tenía en lista de espera el Poder Judicial, ya había ingresado y egresado de los programas. Entonces, qué había pasado, porque no hay ningún registro ni trazabilidad. Muchas veces, en estos casos que llevan más listas de espera, que están siendo depurados con nómina uno a uno y los programas ya dejaron de operar, tenía que ver con que el proyecto no pudo contactar a la familia, no hubo adherencia, o la familia y el niño se fueron a otra región y no se exhortó la causa. Por lo tanto, no había ninguna trazabilidad. Hoy, desde que parte el servicio, se genera una trazabilidad de las solicitudes de ingreso, de la asignación de cupo y de cuando el proyecto ingresa al niño en los sistemas, pero nos faltaba una parte. Obviamente, tuvimos que priorizar los desarrollos informáticos a partir de cuando el tribunal envía la orden de ingreso y el proyecto nos dice si está en lista de espera, si ingresó, si está con el 80 bis o si está en una situación particular. Pero, en todos los programas nuevos y de diagnóstico clínico, los 81 programas -y estamos implementándolo también en los programas antiguos- tenemos la trazabilidad completa, es decir, desde que el niño ingresa hasta que egresa, sin tener información perdida que nos permita tener una cifra como Estado, porque el Poder Judicial establece que tenemos 60.000 en sus informes

trimestrales, pero hay derivaciones a Gendarmería, al Cesfam, etcétera.

Por lo tanto, para solicitar presupuesto y abordar la cantidad de niños que está en lista de espera y corregir hacia atrás, lo primero tiene que ver con información actualizada y fidedigna. Podemos decir que ya lo tenemos implementado y lo mantendremos con vistas al futuro, para que nunca más nos falte información sobre qué niño está en espera, está en un cajón, está en el Poder Judicial o está en nuestro servicio. Esto también es un avance muy importante para las coberturas, sin perder de vista el desafío en la calidad de la atención y los estándares, cuestión donde ustedes también tendrán un desafío bien importante en aprobar la matriz que la subsecretaria señaló, pues va a estar en sus manos evaluar los estándares y el presupuesto, para aumentar las coberturas, acompañadas de un sistema de calidad, y atender las necesidades de niños, niñas y adolescentes. Por consiguiente, hay harta información.

Siempre decimos que el servicio está cambiando la rueda con el auto andando, y efectivamente esto es lo que ha ocurrido en los últimos cinco meses. Por eso, es importante que ustedes sepan que cuando hay gestión, voluntad y aprendizaje, podemos superar ciertas dificultades, aunque nos quedan muchos desafíos hacia el futuro.

Muchas gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Pérez.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, como comisión, habíamos pedido a la directora que estuviera presente. No sé por qué no está si su presencia es muy necesaria.

Tengo hartas preguntas al respecto.

Primero, me preocupa mucho la cifra exacta de niños en lista de espera. Usted menciona que, cuando están en una lista de espera, los niños reciben, en primera instancia, una atención. En verdad, no tengo esa información y me gustaría que me la corroborara.

Segundo, hubo procesos de licitación en los que usted estaba a cargo, cuando se cayeron algunas de estas, producto de lo cual hubo niños que quedaron sin la atención necesaria. Evidentemente, hubo un seguimiento, pero se supone que iban a incluir a nuevos niños que debían recibir atención, pero ellos terminaron no recibéndola, por lo menos en la Región del Biobío, que es donde estoy muy a caballo en el tema del Servicio Mejor Niñez.

Por ello, deseo saber quién es la persona responsable y qué impacto tuvieron las caídas de licitaciones en el servicio. También me gustaría conocer el tiempo estimado para volver a los niveles existentes en septiembre de 2021, cuando las listas de espera no superaban los 11.000 niños, y hoy, las cifras,...

Por cierto, la escucho con todo respeto, ya que seguramente usted ha tratado de hacer lo mejor que ha podido. Sé que usted fue la única que se quedó trabajando con la directora, porque todo el equipo del Servicio Mejor Niñez se fue.

Con todo, ¿quién se hace responsable por lo que hoy estamos viviendo? Si bien usted hace un análisis respecto del trabajo que han realizado, lo que uno ve con los programas ambulatorios, lo que uno ve en las residencias y en los Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) es muy preocupante, y siento que estamos ante una crisis gigantesca y que honestamente me preocupa.

Como dije, las listas de espera van en aumento. ¿Quién está gestionando el tema de la oferta de las licitaciones? Porque muchas veces se supone que estas se caen, porque no hay oferta. Entonces, si eso sigue ocurriendo, alguien se tendrá que hacer responsable de esta situación, porque finalmente los que quedan sin atención son los niños. Eso me preocupa sobremanera.

En definitiva, primero, quiero saber por qué no vino la directora. Se lo pregunto porque habría sido muy relevante que estuviera presente. Segundo, ¿qué impacto provocaron las licitaciones que se cayeron en los niños que no pudieron recibir atención? Tercero, ¿cuál es la cifra real actual de

las listas de espera? Me preocupa escucharla decir que estamos con sistemas ambulatorios, que los niños sí están recibiendo atención y que los niños que hoy día están en listas de espera recibieron una atención primaria, lo que a ustedes en el fondo les hace ver un poco a qué atenerse. Me preocupa, porque no tengo ese antecedente. Por lo menos eso no ocurre en la Región del Biobío y, como dije, hoy vemos organismos colaboradores, organismos que dependen directamente del Servicio Mejor Niñez; vemos cómo están funcionando los equipos ambulatorios, y vemos que hay una crisis tremenda y que estamos muy al debe con la niñez. En suma -insisto-, eso me preocupa sumamente.

Gracias.

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

Respecto de la inasistencia de la directora, en mi calidad de Presidente de la comisión, le digo que ella se comunicó conmigo el viernes y me hizo ver la imposibilidad de asistir, porque tenía una atención médica impostergable y urgente programada para hoy. Por tanto, su excusa es absolutamente atendible y acreditada. Eso le puedo decir respecto de su primera pregunta.

Tiene la palabra la diputada Francesca Muñoz.

La señora **MUÑOZ** (doña Francesca).- Señor Presidente, saludo a todos los presentes y también a la señora Magdalena Álvarez.

Coincido con la subsecretaria de la Niñez, quien concurrió a la comisión con anterioridad, cuando señala que se han hecho esfuerzos para ir avanzando, ante la grave crisis que se está viviendo durante este proceso de implementación de todas las leyes que el Congreso Nacional ya aprobó. Pero, en esa oportunidad la subsecretaria también hizo una reflexión cuando hablaba de que solo había que cumplir con un *checklist* o solo abocarse a los cumplimientos administrativos, en circunstancias de que veíamos una grave y profunda crisis en cuanto a que no había un compromiso más allá.

Frente a eso, entiendo los esfuerzos y veo los avances, pero tengo aprensiones, por ejemplo, en el ámbito de las

listas de espera, específicamente en salud. En ese sentido, tenemos la cruda realidad que se vivió con la Clínica Psiquiátrica Mida. ¿Qué pasa con eso? Porque -insisto-, veo los avances y los esfuerzos, pero ¿qué pasó en ese caso puntual? Cabe recordar que era una clínica que prestaba servicios en el ámbito de la salud, pero tenía un sumario sanitario de la Seremi de Salud de la Región Metropolitana. Entonces, ¿cómo se subsanó ese caso puntual?

Además, quiero consultar sobre otra situación y que se tome nota de aquella. ¿Qué pasa con las Residencias de Alta Especialidad? Tengo entendido -mandé un oficio al respecto, pero aún no he obtenido una respuesta- que, hasta el momento, hay una sola en el país, pero por ley se estipuló que debía haber una a nivel regional, con el fin de atender transitoriamente a niños, niñas y adolescentes que estuvieran complicados en áreas específicas, para, posteriormente, ser derivados a una residencia en forma más permanente. Me parece que eso es medular, porque, como dije, hasta el momento, según lo que he revisado, hay solo una en el país y debería haber un avance importante sobre el punto.

Ahora bien, en varias oportunidades he consultado sobre lo siguiente y no hemos obtenido respuesta. ¿Habrán un programa, una fórmula o algo para enfrentar el hecho de que los niños infractores de ley estén junto con los que han sufrido vulneración? He preguntado eso en innumerables ocasiones y se me ha dicho que la Unicef iba a ayudar en un programa específico. También me han dicho que están buscando otra fórmula, pero, en el fondo, no tengo respuesta clara. ¿Cómo se va a enfrentar esta situación, que es compleja y difícil, en tanto hay un nudo crítico allí? ¿Cómo se va a enfrentar frente a lo que hemos vivido? Coloco el ejemplo de lo que ocurrió en la Región del Biobío, con la residencia que resultó quemada en Castellón, caso que está ligado con esto.

Por último, sobre las familias de acogida, sabemos que los pequeños de cero a 3 años deben estar cubiertos por dichas familias. ¿Cuál es el porcentaje de familias de acogida que está cubriendo esa necesidad?

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

La señora **BRAVO** (doña Ana María).- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a todas y a todos.

Nos llegó su presentación, pero, respecto de la situación y balance de licitaciones del servicio, justo la Región de Los Ríos quedó a mitad de camino y no se ve. Entonces, le quiero pedir que nos haga llegar la presentación completa, de modo que se vea toda la información, porque la tengo en mi poder y no se ve. Es la quinta diapositiva, que se denomina "Situación y balance de licitaciones del servicio", que incluye información desagregada por región.

En segundo lugar, me preocupa el tema -no se ve en específico en la presentación, y por eso lo consulto- de la situación de los niños y niñas, hijos o hijas de infractoras de ley, de madres que están privadas de libertad, cuyos niños o niñas nacen internados. ¿Qué sucede en esos casos? Sé que los primeros años de vida están ahí con las mamás, pero ¿qué pasa después? Porque, lamentablemente, hay una situación que se da a nivel nacional, respecto de que muchas veces esos niños y niñas están insertos dentro de familias completas cuya actividad es la delincuencia. Entonces, ¿qué sucede ahí? Lo pregunto a propósito del lamentable fallecimiento de un niño y otros dos niños heridos hace dos sábados en la Región de Los Ríos.

En ese contexto, surgen estas dudas y, en particular, la duda respecto del seguimiento. Sé que hay un programa denominado Creciendo Juntos, pero, de todos modos, me preocupa el seguimiento permanente, garantizado, que deben tener estos niños y niñas, porque la protección del Estado debe ser aún más fuerte, considerando que hay casos en que ellos están proyectados para que después sean -no me gusta decir soldados- colaboradores de las familias o, finalmente, queden reclutados dentro de un contexto de actividad delictual.

Gracias.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Bernardo Berger.

El señor **BERGER**.- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a la jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica del Servicio Mejor Niñez, señora Magdalena Álvarez.

En primer lugar, quiero agradecerle por toda la información que nos ha entregado, porque la verdad de las cosas es que, si vamos al fondo o al detalle de lo que hace el servicio, este desarrolla una labor que tiene una alta exigencia y, además, requiere mucho compromiso para cubrir todos los requerimientos que la misma ley le impone.

Tengo algunas dudas en torno a los mecanismos y procesos que se utilizan, sobre todo en las licitaciones de los programas, especialmente en las licitaciones de los programas de las residencias.

Imagino que el servicio lo hace a nivel centralizado, aunque tengo mis dudas. Ahora, respecto de las licitaciones, una vez que se evalúan, ¿por cuánto tiempo?, una vez que se adjudican, ¿por cuánto tiempo? ¿Quiénes componen o integran las comisiones evaluadoras? No quiero que me dé el detalle de las personas. Mi duda es si, cuando ocurre un requerimiento, por ejemplo, en el caso de la Región de Los Ríos, de Valdivia específicamente, donde se requiere cubrir una necesidad en una residencia, participan también los representantes del servicio de Valdivia en esa comisión. Lo pregunto, porque si son instituciones colaboradoras de la región, quizá esas personas de la región y del servicio podrían tener un mayor conocimiento y entregar mayor aporte.

Posteriormente, una vez que se adjudican y se entregan, se hace la evaluación, la calificación y el convenio correspondiente, ¿cómo se evalúa el desempeño de esa residencia?

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Magdalena Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Señor Presidente, por su intermedio, les doy las gracias a

todos los diputados y las diputadas por sus preguntas y también por su constante interés. Soy testigo de cómo muchos de ustedes se acercan a ver cómo está el servicio y preguntan qué necesitamos, más allá del funcionamiento de la comisión y previo a su constitución. Entiendo también sus preocupaciones territoriales.

Como comenté, la directora presentó sus excusas, pues está con reposo médico durante esta semana, no solo hoy; obviamente, la idea era que ella estuviera presente para responder todo antes del término de esta comisión, pero su ausencia es solo circunstancial, porque cada vez que es citada por una comisión, ella asiste, y eso es importante recalcarlo.

Sobre el impacto en la atención, le comento que la mayoría de los 216 proyectos del segundo concurso eran de continuidad, dado que estaban con resoluciones de urgencia, como nosotros decimos, porque, como iba a cambiar el servicio, el Sename no realizó procesos de licitación durante los últimos años, ya que el funcionamiento del servicio se iniciaba en 2021 y se transformaba toda la oferta; por lo tanto, cuando llegamos, la mayor cantidad de proyectos estaba con resoluciones de urgencia. No sé si les suena esa denominación.

Ese es el proceso y aprovecho de responder su pregunta sobre por cuánto tiempo. Generalmente, los proyectos tienen una duración de 18 meses; se licitan por 18 meses y durante ese lapso están con convenio vigente. La ley N° 20.032 establece que se puede prorrogar por una vez, por lo tanto, son 18 meses más en que están con convenio prorrogado, con eso tenemos 36 meses. Sin embargo, resultó que todos los proyectos ya habían completado esos 36 meses, por lo que empezaron a operar con resoluciones de urgencia, circunstancia en la cual la ley establece que cada región, para argumentar la continuidad de la atención, mensualmente debe emitir una resolución para declarar que ese proyecto continúa operando, por lo tanto la mayoría de los proyectos eran de continuidad. En el fondo, hubo diez proyectos en la

modalidad Diagnostico Ambulatorio (DAM), que son las 1.100 plazas que comenté.

Entonces, sobre el impacto, este retrasó la atención de esos 1.100 niños y esos programas empezaron a operar en junio de 2023.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Marlene Pérez.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, parece que en este tema hay una imprecisión, porque eso fue días antes de que se cayera esa licitación, cuando ya se había eliminado a los profesionales, cuando ya se habían cerrado las oficinas y cuando ya se había producido todo un impacto y los niños ya se habían despedido de los tíos que los atendían constantemente. Entonces, si bien es cierto que usted tiene razón al decir que eran proyectos de continuidad, de todas maneras eso significó un impacto profundo no solo en los niños, sino también en quienes llevaban a cabo dichos programas. Creo que todos estamos de acuerdo con ello, pero, además de esos proyectos de continuidad, había otros, porque se iba a aumentar el número de niños, pero finalmente esos proyectos no fueron ejecutados. Entonces, si bien eran de continuidad, fueron despedidos profesionales, psicólogos entre otros, y se cambiaron por otros, lo que provocó un profundo impacto. Entonces, no sé si el servicio dimensiona lo que provocó.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Diputada, le pido que sea precisa en las preguntas, porque, al parecer, es una opinión fundada y legítima suya.

Tiene la palabra la señora Magdalena Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Señor Presidente, lo que podemos precisar y asegurar es que se dio continuidad a la atención, y le podemos enviar los datos al respecto proyecto por proyecto. Es efectivo que no siempre fueron los mismos proyectos los que se siguieron ejecutando. Hubo algunos que, de cara a que se iba a producir un cambio, ya habían finalizado el contrato y en algunos

casos los directores regionales conversaron, proyecto por proyecto, para ver si podían retomar. En el caso de los que no pudieron, se consiguió a otros organismos colaboradores para que tomaran esa oferta transitoriamente. En algunos casos, hubo cambio de equipo o a veces los organismos colaboradores contrataron a los mismos equipos que venían de los organismos anteriores. Ese fue el cambio. Se dio continuidad a la atención, aunque algunos proyectos cambiaron la modalidad, pero cada uno tuvo proyectos.

Acerca de los proyectos que iban a aumentar, eran 1.100, cuyos programas se postergaron hasta junio de 2023; ese fue el impacto en los programas de diagnóstico.

También, como señalé en mi presentación, en los programas de diagnóstico tuvimos que retardar; o sea, no es que se dejara de atender a 1.100 niños, sino que ellos estaban en lista de espera del DAM y no se aumentaron esas plazas. Obviamente, ellos no tuvieron que esperar hasta junio, sino que fueron atendidos según los movimientos en las listas de espera durante los primeros tres meses, lo que mostramos en los datos.

Por lo tanto, se retardó la atención de 1.100 niños, porque esos programas y ese aumento de cobertura se dio en junio de este año, y eso fue reconocido como el impacto.

-Una señora diputada interviene fuera de micrófono.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Sí, partían en diciembre.

Voy a la siguiente pregunta, sobre el impacto en las personas responsables. La directora removió a personas que eran directivos del servicio, que estaban a cargo de la gestión integral del proceso, solicitándoles las renunci s, removi ndolas de sus cargos e iniciando el sumario administrativo que recién ahora está en cierre. Claramente, eso ha tardado un año. Justamente, por la magnitud del proceso y por la cantidad de responsabilidades, se han ocupado todos los plazos del sumario en las apelaciones, por lo tanto se determinarán las sanciones, de haberlas.

Obviamente, no tengo antecedentes del sumario, pero ahí se verá otro tipo de sanciones del cierre de ese proceso.

También, sobre las proyecciones de cuándo vamos a disminuir las listas de espera, nuestra misión es terminar con aquello. Obviamente, debemos estar viendo y haciendo los análisis del comportamiento de los datos acompañados de los presupuestos y de la capacidad de atención. Hoy las proyecciones nos muestran, por ejemplo, que si vamos aumentando en 10.000 o 15.000 plazas de atención, en los próximos cinco años deberíamos tener una disminución relevante de las listas de espera no solo por el aumento de nuestra gestión, sino también porque las cifras son reales y estamos seguros de que los niños que están en espera no han sido atendidos. Actualmente, las listas de espera que tiene el servicio, al 30 de septiembre, son de 35.582 plazas de atención, que están siendo solicitadas. Pero, no las podemos cubrir inmediatamente, porque van ingresando en la medida en que pasan los meses. Esa es la cifra que tenemos en nuestra base de datos y estamos monitoreando cuál será la capacidad de absorción que tendremos con el aumento de las plazas que estamos generando este año.

Sobre la gestión de la oferta, hoy existe una unidad de gestión de colaboradores, cuyo mandato no solo es trabajar con los organismos colaboradores vigentes, sino también atraer a nuevas organizaciones que puedan trabajar con niños y que estén interesadas en que no tengamos coberturas desiertas; pero, muchas veces hay desincentivos, porque los aportes financieros son insuficientes, dada la criticidad residencial. Desde luego, es parte de nuestra planificación estratégica generar un modelo de gestión de colaboradores.

Hoy ustedes han visto la discusión que si se atraen a colaboradores nuevos, también está la discusión sobre la experiencia. La idea es cómo vamos conjugando y acompañando eso, porque, de lo contrario, también estamos hoy dependiendo de los mismos colaboradores de siempre. Debemos ser estratégicos.

Diputada Muñoz, por su intermedio, Presidente, le comento que la situación de las clínicas está siendo abordada con Salud, justamente, por el hecho de buscar internación privada con los montos excesivos por los cuales se paga. Generalmente, cuando un niño está en riesgo de vida ha sido abordado, porque este modelo, además, pone los estándares. O sea, si paguemos 30 millones de pesos mensuales por la internación de un niño, más aún con una internación, que es un sistema biomédico en el cual hay un tema netamente farmacológico durante muchos meses, pero vuelve a la residencia, eso solo nos permite subsanar un riesgo inminente, pero no resuelve el tema de fondo ni menos los estándares, por lo tanto ello genera un mercado que hemos visto que ha estado cuestionado. Eso está siendo abordado con el Ministerio de Salud, a partir del Plan de Protección de la Vida de Niños, Niñas y Adolescentes.

En este caso, diputada, para su tranquilidad, todos los niños fueron trasladados de esa clínica en su minuto. Había ocho niños y niñas internados en la clínica y a partir de lo que usted comenta, fueron trasladados y se buscó una solución para cada uno de ellos.

Respecto de los infractores de ley, es importante señalar -como ha mencionado la subsecretaria- que tenemos 57 niños. Siempre oscilan entre 50 y 60 niños con atención simultánea entre Sename y nuestro servicio. Hoy la solución es diseñar un modelo de atención adecuado a las necesidades e innovar de lo que se ha hecho con Senda, con Salud; pero hoy claramente tenemos ciertas complejidades. No podemos negarle la atención a un niño derivado por un tribunal; o sea, eso es un apercibimiento. Hay un tema de coordinación en que son los tribunales y los jueces de garantía los que establecen cuando un niño tiene una sanción en justicia juvenil, y en el caso de protección, son los jueces de familia. Nosotros, como lo establece la ley, tenemos que asistir las solicitudes de atención que nos mandatan los jueces de familia.

Ahora, en la situación particular que tenga un adolescente, no es motivo de discriminación o que tengamos que buscar

otros espacios, sabiendo las complejidades que tiene para los equipos el buscar nuevos modelos que permitan atender.

Respecto de Familias de Acogida Especializada (FAE), a través de la campaña hemos aumentado -como hemos mencionado- 326 plazas de FAE. Están todavía en cierre los tres Cread de lactantes y preescolares que existen, para terminar con los que están en oferta progresivamente, los que están en oferta de organismos colaboradores con los que están en administración directa, para que estos 500 niños de entre 0 y 3 años, que siguen en residencia, tengan una solución y un cuidado familiar, lo que ya sabemos que debe suceder.

Diputada, sobre la cifra en la Región de Los Ríos, se la mandaremos específicamente.

En cuanto a la Residencia de Alta Especialidad (RAE), lo hemos solicitado y dependerá del presupuesto las residencias que tengamos autorizadas para el próximo año. Hoy tenemos una RAE, que no tiene las coberturas que requieren ciertas atenciones especializadas.

Sobre el tema de los hijos de infractores de ley, eso es competencia del Sename y del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Pero, sí puedo asegurarles de que las niñas, las adolescentes que tienen hijos hoy están en las más de 10 residencias que tenemos para madres adolescentes. Puede que alguna niña tenga alguna sanción en justicia juvenil, pero al menos en protección están en las residencias de madres adolescentes.

La señora **BRAVO** (doña Ana María).- O sea, usted me está diciendo que los niños que nacen dentro de un establecimiento penitenciario están con sus madres hasta los dos años. Pero, ¿el Sename sigue a cargo de esos niños después de los dos años?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Dependiendo de lo que establezcan los tribunales de familia. En este caso, algunos son derivados a residencias, pero no puede colisionar con la medida que tenga la madre. Entiendo que se ha hecho un trabajo bien importante en proyectos de

ley y en medidas. En el fondo, los niños sí son sujetos de atención por sí solos.

La señora **BRAVO** (doña Ana María).- Me refiero a los niños.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- En ese caso, entran a residencias y están en ellas.

La señora **BRAVO** (doña Ana María).- No me refiero a las madres, sino a los niños.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Sí, están en las residencias. Hacia lo que debemos transitar y lo que se está buscando -y por eso ya es competencia del Ministerio de Justicia- es qué va a ocurrir con las madres privadas de libertad, ya que muchas veces por ser mayores de edad no son sujetos de atención del servicio. En el caso de que ellos sean derivados, nosotros los atendemos en las residencias.

-Una señora diputada interviene fuera de micrófono.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Obviamente, debemos buscar la restitución a derecho de vivir en familia, sea con la madre o con algún adulto significativo.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Francesca Muñoz.

La señora **MUÑOZ** (doña Francesca).- Señor Presidente, tengo entendido que la Residencia de Alta Especialidad va con un equipo multidisciplinario en el ámbito de salud. No es menor. ¿Nos puede profundizar eso? No sé si viene ahora en la ley de presupuestos. ¿Cuántas vienen implementadas? ¿Viene una por región? Creo que eso vendría a aportar enormemente a lo que es el ámbito de salud ni qué decir del ámbito de prevención de la droga también. Hay que decirlo con todas sus letras.

Senda debería estar activamente. No sé si se vienen también varios programas para trabajar la prevención del consumo problemático de droga y alcohol. Es un tema del que no se dice mucho, pero creo que aquí es medular.

Vuelvo a insistir que ojalá nos dé más detalles de la RAE, de estas residencias que deberían estar a nivel nacional y hay una sola en nuestro país.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Efectivamente, diputada, me comprometo a enviarle el detalle de lo que se ha solicitado en el proyecto de ley de Presupuestos para el próximo año respecto de la RAE. Efectivamente, la RAE que hoy funciona no ha tenido el funcionamiento intersectorial y es parte del Estado y su diagnóstico es así.

Diputado Berger, ya le respondí respecto de los plazos y del sistema.

En cuanto a si las comisiones evaluadoras son regionales, sí. Nosotros coordinamos el proceso a nivel nacional, pero las comisiones evaluadoras son regionales y quienes evalúan son principalmente equipos técnicos. Pero, por la sobrecarga, hemos ido ampliando los perfiles en las bases administrativas para que mayor cantidad de funcionarios pueda evaluar. Obviamente, ahí está todo el enfoque territorial, por lo tanto son quienes más saben cuál es la oferta más adecuada para los distintos territorios, según las realidades comunales y provinciales.

Sobre la evaluación de desempeño, está establecido también por ley que las residencias tienen que ser supervisadas una vez al mes presencialmente. Eso está establecido en el reglamento, así como los mecanismos de fiscalizaciones. Obviamente, son muchos los hallazgos que, a veces, se presentan y para esos casos hay otros mecanismos de sanción y fiscalización. Esa es la forma en cómo se va monitoreando el desempeño.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Marlene Pérez.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, agradeceré que nos informen acerca de cuál es la subejecución que el servicio va a tener producto de no haber ejecutado ofertas durante 2023 y que deberá ser cubierta con el

presupuesto 2024, que todos sabemos que aumentó. Esa es una pregunta supernecesaria, porque creo que es relevante que estemos informados al respecto.

La señora **ÁLVAREZ** doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Señor Presidente, puedo hacer llegar entre hoy y mañana cómo va la ejecución del presupuesto, pero la ejecución anual la vamos a tener en el marco de la implementación de nuevos programas y de licitaciones.

Respecto de por cuánto será la ejecución que vamos a tener ahora en octubre, noviembre y diciembre va a depender también del inicio de funcionamientos de los proyectos. Por lo tanto, esa cifra que solicita la diputada no está actualmente, pero sí le podemos hacer llegar la ejecución presupuestaria de esto. También la subejecución que, por ejemplo, tuvieron los diez programas con los 1.100 niños, niñas y adolescentes como les comenté...

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, por su intermedio, quiero hacer un alcance a la señora Magdalena Álvarez. Lo digo en general, porque mucho del presupuesto de 2024, que todos estamos celebrando porque aumentó, va a tener que solventar el arrastre de 2023, en consecuencia finalmente tampoco habrá un impacto significativo en los niños. Entonces, es bueno que quienes están interesados en el tema y quienes nos están viendo lo comprendan; por eso es tan preocupante.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Pero esa cifra todavía no se puede dar.

La señora **ÁLVAREZ** doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- No, pero le podemos enviar la ejecución presupuestaria al día de hoy.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Muy bien. Tenemos también la presentación, que fue enviada a los correos y que está en el grupo de wasap.

Tiene la palabra la diputada Marlene Pérez.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, respecto de lo que solicitamos como comisión, sobre cuándo se iba a hacer una auditoría, en relación con la pregunta del diputado Berger y con lo que usted mencionó sobre que había que fiscalizar mensualmente el avance del Servicio Mejor Niñez, en la sesión anterior la subsecretaria mencionó que todavía no se ha hecho ninguna auditoría respecto de cómo está funcionando la implementación del Servicio Mejor Niñez. De hecho, recién se está licitando para saber cómo ha funcionado durante todo este tiempo.

El señor **ULLOA** (Presidente).- En nombre de la comisión, agradezco la exposición y las muy buenas observaciones que nos señaló la jefa de la división, señora Magdalena Álvarez.

Antes de terminar la sesión, quiero pedir dos cosas al señor Secretario.

En primer lugar, respecto de la pregunta de la diputada Pérez y, en segundo lugar, una breve síntesis de lo que queda como cronograma de la comisión, para tener claridad respecto de su finalización.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **LUEIZA** (Secretario).- Señor Presidente, efectivamente hay algunos oficios remitidos al Servicio Mejor Niñez que, a la fecha, no han tenido respuesta. Por lo pronto, el de la semana anterior está dentro de plazo.

Tenemos un requerimiento. Denme un segundo, por favor.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Entonces, mientras lo busca, hay algo importante que le quiero decir a la señora Magdalena Álvarez.

En septiembre, antes de comenzar la discusión presupuestaria, se devolvieron recursos, y eso es importante que usted lo sepa. No es así como usted me respondió, porque ya se devolvieron recursos. O sea, ya se sabía de la planificación antes de la ejecución presupuestaria.

La señora **ÁLVAREZ** doña Magdalena (jefa de la División de Estudios y Asistencia Técnica de Servicio Mejor Niñez).- Sí, es así.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Le pido que me envíe esa información posteriormente.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Diputada, no desordene la sesión. Creo que le quedó claro a la jefa de la división. Lo va a mandar a la comisión en general.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **LUEIZA** (Secretario).- Sí, para mayor precisión. Sin perjuicio de que ya se aclaró, se trata del oficio N° 23, del 22 de agosto, mediante el cual se solicita al Servicio Mejor Niñez "adoptar las medidas administrativas que se encuentren dentro de su esfera de competencias, incluyendo la ejecución de una auditoría, a fin de revisar los procesos de acreditación de las residencias de los organismos colaboradores de la red, actualmente en operación, dado que existen importantes denuncias de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo protección estatal."

El señor **ULLOA** (Presidente).- Eso está sin contestar.

El señor **LUEIZA** (Secretario).- Está sin contestar.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Está fuera de plazo. Entonces, en nombre de la comisión, debemos reiterar el envío de los oficios cuyos plazos estén vencidos; no los que estén dentro del plazo.

Recabo el acuerdo de la comisión para insistir en los oficios cuyo plazo está vencido.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Señor Secretario, le voy a ofrecer el uso de la palabra para que nos ilustre respecto de la finalización de la comisión, los plazos, protocolos, etcétera.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **LUEIZA** (Secretario).- Señor Presidente, dada la única prórroga admisible que ya tuvo esta comisión, el plazo de esta vence el próximo lunes 23 de octubre. Aquella es efectivamente la última sesión ordinaria de la comisión. Además, se había adoptado en un par de sesiones anteriores, considerando que el lunes pasado fue festivo, por eso quiero

recordar que el Servicio Mejor Niñez era nuestro último invitado.

En esta segunda oportunidad, ya habíamos recibido un par de veces también a la subsecretaria de la Niñez, para que el lunes 23 las diputadas y los diputados lleguen con una propuesta de conclusiones.

En esa sesión, se ha de votar esa propuesta idealmente de consenso, sin perjuicio de lo cual podrían eventualmente, que muchas veces sucede, presentarse dos conclusiones distintas.

En el caso de no alcanzarse en esa sesión del lunes 23 el acuerdo pleno de la comisión y haber antecedentes pendientes, a partir de esa fecha se abre un nuevo plazo, reglamentariamente hablando, de 15 días más, dentro del cual deben acordarse las conclusiones. Es decir, no puede pasar de ese plazo sin que la comisión tenga adoptadas algunas conclusiones.

En ese sentido, propongo que pueda llevarse a cabo, para esos efectos, la celebración de una sesión especial o extraordinaria, incluso más de una, pero siempre dentro del plazo de los 15 días.

Por último, tanto en la sesión del lunes 23, en que eventualmente podrían adoptarse las conclusiones, o en las sesiones sucesivas, la comparecencia de los integrantes de la comisión debe ser presencial. En esos casos, a efectos de la votación, no se admite la presencia vía telemática.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Creo que estamos claros con el procedimiento.

Entonces, de aquí al próximo lunes tratemos de trabajar y obviamente hagamos los máximos esfuerzos para tener un solo informe. Tratemos de agotar esa instancia.

Diputada Marlene Pérez, hemos estado en distintas comisiones y, a veces, es posible. Donde no se ve posible, a veces lo es.

La señora **PÉREZ** (doña Marlene).- Señor Presidente, yo fui quien impulsó la comisión investigadora, por lo que me haría muy feliz que la comisión colocara a los niños en el centro del análisis, más allá de proteger a una directora, a una

subsecretaria o a un gobierno. Estamos con una crisis gigantesca en salud, y por ello me encantaría sumarme al consenso del informe. Sin embargo, creo que tenemos una tremenda responsabilidad, por lo que debe ser un informe totalmente objetivo de las debilidades. No se trata de nada personal en contra de la subsecretaria, ni en contra de usted ni en contra de la directora. En la implementación hay muchos niños que están sufriendo y no hemos sido capaces, como Estado, de poder entregarles la ayuda que ellos necesitan. Creo que este es un tema tremendamente grave y espero que podamos llegar a un consenso.

El señor **ULLOA** (Presidente).- Muy bien, diputada Marlene Pérez. Creo que estamos en la misma tónica todos los integrantes de la comisión.

Hagamos trabajar a nuestros asesores durante esta semana, para que, eventualmente, puedan ponerse de acuerdo y trabajar en las conclusiones.

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

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

GUSTAVO CASTILLO MILLAR,

Jefe (s) Taquígrafos de Comisiones.