

REF: DETERMÍNASE EL PROCEDIMIENTO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY N° 20.032 Y EN EL ARTÍCULO 20 DEL DECRETO SUPREMO N° 20, DE 2021, DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA.

RES. EXENTA N°

619

Santiago,

08 SEP 2022

VISTO: Lo dispuesto en la Ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados; en el Decreto Supremo N°5, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre Normas para la operación y adecuado funcionamiento de los Registros de este Servicio; en la Resolución Exenta N° 17, de fecha 18 de febrero de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba la matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación y para la ejecución de los programas de las líneas de acción, para el bienio 2022-2023; en la Resolución Exenta RA N° 215067/196/2021, de fecha 29 de noviembre de 2021, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el Decreto Exento N° 03, de fecha 24 de marzo de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en los artículos 79 y siguientes del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón; en las demás normas vigentes, pertinentes y aplicables.

CONSIDERANDO:

- 1°** Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley N° 21.302, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por medio de la Subsecretaría de la Niñez, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El Servicio estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad a lo dispuesto en esa ley, y formará parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- 2°** Que, de conformidad con el artículo 3° del DFL N° 1, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el 1° de octubre de 2021 entró en operaciones el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el cual, tiene por objetivo garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.
- 3°** Que, la Ley N° 20.032 contiene el siguiente artículo 15:
"Artículo 15.- Los colaboradores acreditados que estén recibiendo aporte financiero del Estado en virtud de la presente ley deberán mantener publicada y actualizada en sus respectivas páginas web la siguiente información:
 - 1. Identificación de la entidad.*
 - 2. Información de la estructura de gobierno corporativo; identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional; proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios; sistema de prevención de riesgo de la ocurrencia de delitos; sistema de evaluación o*

medición de satisfacción de los usuarios y resultados; canales on line dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos; procedimiento y plazo para su respuesta y resolución.

3. Información de desempeño considerando lo siguiente: objetivos e indicadores de gestión; indicadores financieros, incluyendo los ingresos operacionales y su origen y otros indicadores relevantes; donación acogida a beneficios tributarios; gastos administrativos y remuneraciones de sus principales ejecutivos.

4. Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos.

5. Identificación de los jefes de proyecto y de los equipos de profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y, en particular, de quienes trabajan en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes, así como de sus títulos profesionales, técnicos o cualificaciones de idoneidad, salvo que esto no sea recomendable en virtud del interés superior de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, o que ponga en riesgo sus vidas y/o su integridad.

6. Capacitaciones realizadas dentro de la institución.

El detalle del contenido de cada uno de los numerales anteriores se establecerá en el respectivo reglamento”.

4° Que, el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en su artículo 20, indica la información que debe ser publicada por los colaboradores acreditados en su página web, detallando el contenido de cada uno de los numerales del artículo 15 de la Ley N° 20.032, de la siguiente forma:

1) Identificación de la entidad:

- a) Nombre;
- b) RUT de la institución o RUN de la persona natural que sea colaborador acreditado;
- c) Domicilio de la sede principal o de la persona natural que sea colaborador acreditado;
- d) Teléfono;
- e) Correo electrónico;
- f) Relación de origen si la hubiera, entendiéndose como tal la relación que el colaborador acreditado pueda tener con otro organismo colaborador o si se origina a partir de una iniciativa individual o comunitaria;
- g) Copia e inscripción en el registro pertinente del acto administrativo que le concede la personalidad jurídica, en el caso que corresponda;
- h) Individualización del representante legal.

2) Información de la estructura de gobierno corporativo, señalando a lo menos:

- a. Los órganos deliberativos, administrativos y de control;
- b. Identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos. De tener directorio, la existencia de comités o consejos asesores;
- c. Estructura operacional que incluya su organización interna, cargos directivos, incluyendo un organigrama;
- d. Proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios;
- e. Modelos de prevención de delitos, conforme a lo señalado en los artículos 6° N° 4 de la ley N° 20.032 e inciso tercero del artículo 35 de la Ley;
- f. Sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados;
- g. Canales online dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el procedimiento y plazos para su respuesta y resolución.

3) Información de desempeño, precisando:

- a) Objetivos e indicadores de gestión;
- b) Indicadores financieros, incluyendo los ingresos operacionales y su origen y otros indicadores relevantes;
- c) Donaciones acogidas a beneficios tributarios;
- d) Gastos administrativos, y
- e) Remuneraciones del Gerente General y de los gerentes de área, o de quienes cumplan dichos roles.

4) Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos.

5) Identificación del director o jefe de proyecto y de los equipos de profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y, en particular, de quienes trabajan en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes, así como de sus títulos profesionales, técnicos o cualificaciones de idoneidad, salvo que esto no sea recomendable en virtud del interés superior de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, o que ponga en riesgo sus vidas y/o su integridad.



6) Capacitaciones realizadas dentro de la institución, especialmente aquellas a las que hace referencia el inciso final del artículo 30 de la ley N° 20.032.

5° Que, luego ese mismo artículo señala que esa misma información, deberá ser sistematizada por cada colaborador acreditado que esté recibiendo aporte financiero del Estado, de forma tal que permita a las personas su fácil comprensión. Para este efecto, el Servicio deberá disponer un formato previamente determinado mediante la respectiva resolución que corresponda.

Respecto de las personas naturales que sean colaboradores acreditados y están recibiendo aporte financiero del Estado, dicha obligación se aplicará respecto de la información contenida en el artículo 15 de la ley N° 20.032 en lo que resulte pertinente, según las instrucciones que el Servicio imparta al efecto.

RESUELVO:

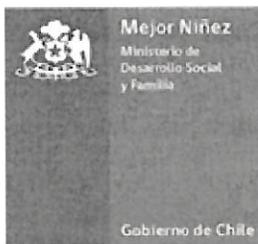
PRIMERO: DETERMÍNASE el procedimiento relativo al cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 15 de la Ley N° 20.032 y el artículo 20 del Reglamento de la Ley N° 20.032, aprobado por el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo texto es el siguiente:

“Procedimiento relativo al cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 15 de la Ley N° 20.032 y el artículo 20 del Reglamento de la Ley N° 20.032, aprobado por el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”.

I.-Objetivo del procedimiento: Dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 15 de la Ley N° 20.032 y el artículo 20 del Reglamento de la Ley N° 20.032, aprobado por el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo objetivo es que este Servicio exija a los colaboradores acreditados que estén percibiendo aporte financiero del Estado, en virtud de la Ley N° 20.032, que remitan anualmente la información que se indica en los cuerpos legal y reglamentario ya citados, debiendo publicarla y mantenerla actualizada en sus respectivas páginas web, debiendo este Servicio disponer de un formato previamente determinado mediante esta Resolución.

II.-Marco normativo:

- Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados, que expresamente en su artículo 15 indica la información que los colaboradores acreditados que estén recibiendo aporte financiero del Estado, deben mantener publicada y actualizada en sus respectivas páginas web.
- Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el que expresamente en su artículo 20, indica la información que debe ser publicada por los colaboradores acreditados en su página web, detallando el contenido de cada uno de los numerales del artículo 15 de la Ley N° 20.032, señalando que dicha información deberá ser sistematizada por cada colaborador acreditado que esté recibiendo aporte financiero del Estado de forma tal que permita a las personas su fácil comprensión, para lo que este Servicio deberá disponer un formato previamente determinado mediante la respectiva resolución que corresponda.
- Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que particularmente en su artículo 41, establece que el incumplimiento de la obligación de entregar mensualmente la información desagregada prevista en el artículo 15 de la Ley N° 20.032, será considerada como una conducta que constituye una “infracción menos grave”, que será sancionada con amonestación escrita o multa equivalente desde el 10% al



15% de los recursos que correspondan por concepto de aporte financiero promedio de los últimos 3 meses.

- Decreto Supremo N°5, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuando se refiere al estándar de acreditación "transparencia", regulado en su artículo 5° letra g).

III.- Quién debe cumplir con la obligación: Los organismos colaboradores acreditados, que estén recibiendo aportes financieros del Estado en virtud de la Ley N° 20.032.

Para efectos de determinar cuáles colaboradores acreditados se encuentran recibiendo aportes financieros del Estado de la Ley N° 20.032, deberá revisarse la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el link "Colaboradores", grilla "Gestión de Colaboradores", "2. Registro de Colaboradores acreditados", donde consta la individualización de la persona jurídica o natural receptora de estos fondos públicos, su naturaleza jurídica, indicación de su constitución u obtención de su personalidad jurídica y su vigencia, su nombre o razón social, su Rol Único Tributario, su objeto social, la composición de su directorio, su domicilio, su área de especialización, sus antecedentes financieros, el monto y fecha de la transferencia, señalándose el marco legal de su aplicación, el objeto o destino de la aplicación de dichos fondos públicos, con indicación de los trabajos, actividades o comisiones encargadas; la región y comuna donde la transferencia de fondos se materializará y el resultado de los controles efectuados por la Contraloría General de la República y por otros organismos fiscalizadores, según corresponda, cuando lo hubiere.

Respecto de las instituciones públicas que detentan la calidad de colaboradores acreditados que estén recibiendo aportes financieros del Estado, deberán publicar toda aquella información, en tanto les sea aplicable.

IV.- En que consiste obligación de los colaboradores acreditados, de acuerdo a la normativa citada:

1.- Publicar y mantener actualizada en sus respectivas páginas web, la siguiente información:

1) Identificación de la entidad:

- a) Nombre;
- b) RUT de la institución o RUN de la persona natural que sea colaborador acreditado;
- c) Domicilio de la sede principal o de la persona natural que sea colaborador acreditado;
- d) Teléfono;
- e) Correo electrónico;
- f) Relación de origen si la hubiera, entendiéndose como tal la relación que el colaborador acreditado pueda tener con otro organismo colaborador o si se origina a partir de una iniciativa individual o comunitaria;
- g) Copia e inscripción en el registro pertinente del acto administrativo que le concede la personalidad jurídica, en el caso que corresponda;
- h) Individualización del representante legal.

2) Información de la estructura de gobierno corporativo, señalando a lo menos:

- a. Los órganos deliberativos, administrativos y de control;
- b. Identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos. De tener directorio, la existencia de comités o consejos asesores;
- c. Estructura operacional que incluya su organización interna, cargos directivos, incluyendo un organigrama;
- d. Proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios;
- e. Modelos de prevención de delitos, conforme a lo señalado en los artículos 6° N° 4 de la ley N° 20.032 e inciso tercero del artículo 35 de la Ley;
- f. Sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados;
- g. Canales online dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el procedimiento y plazos para su respuesta y resolución.

3) Información de desempeño, precisando:

- a) Objetivos e indicadores de gestión;
- b) Indicadores financieros, incluyendo los ingresos operacionales y su origen y otros indicadores relevantes;
- c) Donaciones acogidas a beneficios tributarios;



- d) Gastos administrativos, y
- e) Remuneraciones del Gerente General y de los gerentes de área, o de quienes cumplan dichos roles.
- 4) Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos.
- 5) Identificación del director o jefe de proyecto y de los equipos de profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y, en particular, de quienes trabajan en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes, así como de sus títulos profesionales, técnicos o cualificaciones de idoneidad, salvo que esto no sea recomendable en virtud del interés superior de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, o que ponga en riesgo sus vidas y/o su integridad.
- 6) Capacitaciones realizadas dentro de la institución, especialmente aquellas a las que hace referencia el inciso final del artículo 30 de la ley N° 20.032, es decir aquellas que se financian con aportes financieros transferido por este Servicio, donde se debe informar su duración, el número de participantes y las instituciones que las realicen.

2.-La información deberá ser sistematizada por cada colaborador, de forma tal que permita a las personas su fácil comprensión.

3.- Con la finalidad de dar cumplimiento al estándar de acreditación, relativa a la "**transparencia**", contemplado en el artículo 5° letra g) del Decreto Supremo N°5, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el proceso de acreditación de las personas jurídicas sin fines de lucro o de la institución pública según corresponda, debe contar con mecanismos que le permitan mantener la información mensualmente actualizada y disponible a la comunidad, de fácil comprensión, sobre su institucionalidad, las fuentes y uso de recursos financieros de su gestión, así como también sus resultados técnicos.

V.- Respetto de la obligación de suministrar información al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia: El Servicio requerirá a los colaboradores acreditados, el envío de información actualizada, sobre sus antecedentes, que permiten contar con el registro de colaboradores, al que se refiere el artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 20.032, aprobado por el Decreto Supremo N° 20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia actualizado, la que deberá ser remitida a este Servicio, a más tardar, en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de su requerimiento.

Además, los antecedentes que tengan vigencia limitada o digan relación con un período determinado, deberán mantenerse siempre actualizados por el organismo colaborador, dando cumplimiento a la normativa legal vigente, así como a las exigencias que sobre la materia realice este Servicio, siendo responsables de la veracidad, exactitud, contenido y oportunidad en la entrega de dicha información.

VI.- Sistematización de la información requerida por la normativa vigente.

La sistematización de la información que deberá ser publicada y actualizada por cada Colaborador Acreditado en sus respectivas páginas web, será la que se indica a continuación en la Tabla N°1.

Cabe señalar, respecto de la periodicidad de actualización de la información requerida por la normativa vigente, que los Colaboradores deberán actualizar **mensualmente** sus respectivas páginas web, incorporando las modificaciones que correspondan o bien, manteniendo la información que allí se encuentra publicada, si así fuese el caso.

Tabla N°1: Información que se debe publicar en las páginas web de cada Colaborador Acreditado:

Decreto Supremo N°20 que aprueba Reglamento sobre normas para la operación y adecuado funcionamiento de los Registros de Mejor Niñez			
N°	Información que debe publicarse (artículo 20)	Antecedente a actualizar.	¿Se entrega formato?
1	Identificación de la entidad	a) Nombre de la institución	No
		b) RUT de la institución	No
		c) Domicilio de sede principal (incluyendo Región y Comuna)	No
		d) Teléfono	No
		e) Correo electrónico	No
		f) Relación de origen si la hubiera, entendiéndose como tal la relación que el colaborador acreditado pueda tener con otro organismo colaborador o si se origina a partir de una iniciativa individual o comunitaria.	No
		g) Copia e inscripción en el registro pertinente del acto administrativo que le concede la personalidad jurídica, en el caso que corresponda.	No
		h) Individualización del representante legal.	Sí
2	Información de la estructura de Gobierno Corporativo	a) Los órganos deliberativos, administrativos y de control.	Sí
		b) Identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos. De tener directorio, la existencia de comités o consejos asesores.	No
		c) Estructura operacional que incluya su organización interna, cargos directivos, incluyendo un organigrama.	No
		d) Proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios.	Sí
		e) Modelos de prevención de delitos, conforme a lo señalado en los artículos 6 N° 4 de la ley N° 20.032 e inciso tercero del artículo 35 de la Ley.	No
		f) Sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados.	Sí
		g) Canales online dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el procedimiento y plazos para su respuesta y resolución.	No
3	Información del desempeño	a) Objetivos e indicadores de gestión	Sí
		b) Indicadores financieros, incluyendo ingresos operacionales y su origen y otros indicadores relevantes.	Sí
		c) Donaciones acogidas a beneficios tributarios	No
		d) Gastos administrativos.	No
		e) Remuneraciones del Gerente General y de los gerentes del área o de quienes cumplan dichos roles.	Sí
4		Balance tributario o cuadro de ingresos / gastos	No
5		Identificación del director o jefe de proyecto y de los equipos de profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y, en particular, de quienes trabajan en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes, así como de sus títulos profesionales, técnicos o cualificaciones de idoneidad, salvo que esto no sea recomendable en virtud del interés superior de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, o que ponga en riesgo sus vidas y/o su integridad.	Sí
6		Capacitaciones realizadas dentro de la institución, especialmente aquellas a las que hace referencia el inciso final del artículo 30 de la ley N° 20.032.	Sí



VII. Formatos:

A través de este procedimiento, se proveerá de formatos únicamente para aquellos verificadores cuya información, por su naturaleza o complejidad los requiere, permitiendo su sistematización y contribución a una mejor comprensión de quienes consulten.

1. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 1, letra h) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia:

Nombres:	
Apellido paterno:	
Apellido materno:	
Documento donde se acredita su personería	

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando existan modificaciones o cambios de representante legal o en alguno de sus antecedentes.

Nota N°2: Este Servicio monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°3: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.



2. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 2, letra a) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Órganos deliberativos, administrativos y de control			
Nombre de la instancia u órgano	Composición	Descripción de las funciones y/o rol de la instancia	¿Corresponde a un órgano deliberativo, administrativo o de control?

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando:

(1) Se supriman o creen nuevas instancias u órganos;

(2) Existan modificaciones o cambios en la composición de alguna instancia u órgano.

Nota N°2: Este Servicio monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°3: En caso de que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.

Nota N°4: Se entenderán como órganos deliberativos a aquellas instancias de carácter estratégico donde se toman decisiones vinculantes, tanto técnicas como financieras y administrativas. Ejemplo de órgano deliberativo es el directorio de la institución.

Nota N°5: Se entenderán como órganos administrativos a aquellas instancias que, generalmente son creadas para fines específicos y que facilitan y/o apoyan la toma de decisiones institucionales sobre temas de relevancia para la organización. Pueden ser de operación permanente o creados ad hoc. Ejemplo de órgano administrativo es un Comité de Capacitación; Comité paritario, entre otros.

Nota N°6: Se entenderán como órganos de control a aquellas instancias áreas institucionales que comúnmente operan como staff asesor del directorio, y permiten resguardar el correcto funcionamiento del sistema de controles internos. Generalmente son áreas que están establecidas formalmente (no son ad hoc) y operan mediante un Plan. Ejemplo de un órgano de control, son las áreas de Auditoría, Control financiero, Responsable de Prevención del Delito, Comité de Prevención del delito, entre otros.



3. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 2, letra d) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Proyectos que ejecutan, lugares donde se ejecutan y periodo de duración de sus convenios

N°	Nombre del proyecto	Modalidad ejecutada	Línea de acción	Dirección	Comuna	Región	Teléfono de contacto	Nombre del director del proyecto	Vigencia del proyecto/ fecha de inicio y término

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando:

- (1) Nuevos proyectos comiencen su ejecución;
- (2) Proyectos terminen su ejecución;
- (3) Existan cambios en los antecedentes del proyecto, por ejemplo, los teléfonos o director del mismo.

Nota N°2: Para facilitar su llenado, la tabla presentada podría ser completada en formato Excel, y luego dispuesta en la página web de cada Colaborador como un archivo descargable.

Nota N°3: Este Servicio monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°4: En caso de que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.



4. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 2, letra f) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados

Nombre proyecto	Objetivo	Instrumento de evaluación	Indicador / Meta	Acciones que permitirán incorporar los aprendizajes obtenidos en el proceso	Resultados de la implementación de los instrumentos.

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando:

- (1) Nuevos proyectos comiencen su ejecución;
- (2) Proyectos terminen su ejecución;
- (3) Existan actualizaciones en los instrumentos de evaluación;
- (4) Existan actualizaciones en las acciones que permiten incorporar aprendizajes;
- (5) Existan resultados de la implementación de los instrumentos de evaluación.

Nota N°2: Se solicita consolidar los Planes de Evaluación de Satisfacción de Usuario comprometidos en los formularios de presentación de proyectos enmarcados en la ejecución de los procesos licitatorios.

Nota N°3: La implementación de los instrumentos de evaluación, las acciones comprometidas y sus resultados serán monitoreadas por los Gestores de Colaboradores.

Nota N°4: Este Servicio monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°5: En caso de que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada colaborador.



5. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 3, letra a) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Objetivos e indicadores de gestión						
Objetivo (Detalle del objetivo de gestión alineado a su Plan Estratégico)	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Periodicidad de medición	Meta	Unidad o persona responsable (Nombre y cargo del responsable de monitorear el objetivo e indicador)	Plan de acción (Descripción de la o las acciones que son necesarias para mantener el resultado o mejorarlo en el tiempo)

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando: (1) Existan actualizaciones en los Planes Estratégicos y/u objetivos de gestión de cada Colaborador, (2) Sean comprometidos nuevos indicadores; (3) Sean suprimidos algunos indicadores (4) Existan actualizaciones en los planes de acción comprometidos.

Nota N°2: Para facilitar su llenado, la tabla presentada podría ser completada en formato Excel y luego dispuesta en la página web de cada Colaborador como un archivo descargable.

Nota N°3: La implementación de los planes de acción y sus resultados serán monitoreadas por los Gestores de Colaboradores.

Nota N°4: Este Servicio monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°5: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.

Nota N°6: Los objetivos de gestión corresponden a la expresión de los diferentes resultados que se espera que los Colaboradores alcancen en el mediano plazo (plazo mayor a un año). Deberán ser consistentes con la misión institucional del Colaborador, ya sea por los efectos o resultados esperados al interior de la organización (mejora en procesos, optimización de tiempos, reestructuración) o en los usuarios (calidad de atención, oportunidad de servicio, entre otros). Por otra parte, deben ser especificados en resultados o impactos deseados, susceptibles de revisar y evaluar, además de factibles de realizar en los plazos determinados y con los recursos que la organización tiene disponibles.

Nota N°7: Se entenderán como indicadores aquellas herramientas que entregan información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos (bienes o servicios) generados por el Colaborador, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar parcial o totalmente el desempeño.

Nota N°8: La periodicidad de medición corresponde a la frecuencia con la cual será calculado y monitoreado cada uno de los indicadores que permitirán dar cuenta del avance en el logro o cumplimiento de los objetivos de gestión.

Nota N°9: Las metas corresponden a objetivos cuantitativo que la institución se compromete a alcanzar de acuerdo con los recursos financieros y las capacidades técnicas para el período medido. La meta no sólo representa un compromiso en términos del valor del indicador sino también respecto de su numerador y denominador, los cuales deben ser adecuadamente estimados por el Colaborador.

Nota N°10: Los planes de acción corresponden a las acciones comprometidas para corregir, optimizar o mejorar el desempeño del Colaborador en post de conseguir los objetivos institucionales.



6. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 3, letra b) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Ingresos operacionales y su origen

Ingresos (\$)	Origen de ingresos (donaciones, aportes financieros del Estado, otros)	Observaciones (Indicar, si corresponde, algún antecedente adicional sobre el ingreso declarado)

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando: (1) El Colaborador perciba nuevos ingresos.

Nota N°2: Mejor Niñez monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°3: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador

7. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 3, letra e) del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Remuneraciones Gerente General y los gerentes de área

Nombre	Cargo	Remuneración mensual (\$)

Nota N°1: Deberán incluirse en esta nómina integrantes del Directorio, Gerentes Generales, Administradores, Gerentes y/o jefaturas de área y Directores de Proyecto.

Nota N°2: Este ítem deberá ser actualizado cuando: (1) Se integren nuevas personas al directorio, nuevos gerentes generales, nuevos administradores, gerentes y/o jefaturas de área y directores de proyecto; (2) Cuando dejen de pertenecer al organismo personas que ocupen cargos indicados en el punto 1; (3) Existan cambios en la estructura de cargos de las personas indicadas en la nómina; (4) Existan cambios y/o ajustes en las remuneraciones mensuales de las personas indicadas en la nómina.

Nota N°3: Mejor Niñez monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°4: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada

8. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 5 del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Identificación de director o jefe de proyecto y equipos profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y quienes trabajan en contacto directo con niños, niñas y adolescentes

N°	Nombre del Proyecto	Nombre	Profesión	Cargo

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando: (1) Nuevos proyectos comiencen su ejecución; (2) Proyectos terminen su ejecución; (3) Existan cambios en la estructura de personal de cada proyecto.

Nota N°2: Para facilitar su llenado, la tabla presentada podría ser completada en formato Excel y luego dispuesta en la página web de cada Colaborador como un archivo descargable.

Nota N°3: Mejor Niñez monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°4: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.

9. Formato para verificar el cumplimiento del requisito contemplado en el numeral 6 del artículo 20 del DS N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Capacitaciones realizadas dentro de la institución

Tema de la capacitación	Objetivo de la capacitación	Institución/empresa que imparte la capacitación	Duración de la capacitación (N° de horas)	Listado de participantes

Nota N°1: Este ítem deberá ser actualizado cuando: (1) Sean desarrolladas nuevas capacitaciones.

Nota N°2: Para facilitar su llenado, la tabla presentada podría ser completada en formato Excel y luego dispuesta en la página web de cada Colaborador como un archivo descargable.

Nota N°3: Mejor Niñez monitoreará mensualmente que la información dispuesta en la página web sea la más actualizada.

Nota N°4: En caso que no existan cambios, la información se deberá mantener visible y de fácil acceso en la página web de cada Colaborador.



VII. INDICACIONES RESPECTO A LA FORMA DE PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

a) Considerando lo dispuesto por las leyes N°21.302, 20.032 y el Decreto Supremo N°20, puntualmente atendiendo a uno de los mandatos que impone el marco normativo a los Colaboradores Acreditados respecto de la obligación que tienen de mantener publicada y actualizada en sus respectivas páginas web la información que ahí se señala, corresponde orientar a los Colaboradores en el cumplimiento efectivo de sus obligaciones en la materia.

En este marco, a continuación se entregan sugerencias y recomendaciones que contribuyan a que cada Colaborador Acreditado disponga dicha información, de forma tal que permita a las personas que la consulten, su fácil comprensión. Cabe destacar que tanto las sugerencias sobre dónde publicar la información y los formatos propuestos en esta Resolución, constituyen únicamente lineamientos y recomendaciones, pues la exigencia impuesta por el marco normativo obliga a los Colaboradores a disponer la información que se indica en el artículo 15 de la Ley 20.032 y el artículo 20 del Decreto Supremo N°20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y no es taxativo respecto de la metodología para dar cumplimiento a dichas disposiciones.

Respecto de aquella información, respecto de la cual, esta Resolución no provee formatos, por cuanto corresponden a antecedentes de fácil difusión o que ya son transparentados por los organismos colaboradores, a través de la Tabla N°2, que se detalla a continuación, se entregan orientaciones o sugerencias sobre cómo dar cumplimiento a lo requerido por la normativa y dónde ubicar la información en cada página web.

Tabla N°2 Sugerencias/ Recomendaciones respecto de la ubicación en las páginas web de cada Colaborador Acreditado donde se debe publicar la información:

N°	Información contenida en el artículo 20 del DS N° 20, de 2021 del Ministerio de Desarrollo Social	Antecedente a actualizar.	¿Dónde se sugiere/recomienda publicar?
1	Identificación de la entidad	a) Nombre de la institución b) RUT de la institución c) Domicilio de sede principal (Región y Comuna) d) Teléfono e) Correo electrónico f) Relación de origen si la hubiera, entendiéndose como tal la relación que el colaborador acreditado pueda tener con otro organismo colaborador o si se origina a partir de una iniciativa individual o comunitaria. g) Copia e inscripción en el registro pertinente del acto administrativo que le concede la personalidad jurídica, en el caso que corresponda. h) Individualización del representante legal.	Banner ¹ de "contacto" dispuesto en la página web de cada Colaborador. Banner de "Quiénes somos" / "Conócenos" / "Nosotros" dispuesto en la página web de cada Colaborador. Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador
2	Información de la estructura de Gobierno Corporativo	a) Los órganos deliberativos, administrativos y de control. b) Identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos. De tener directorio, la existencia de comités o consejos asesores. c) Estructura operacional que incluya su organización interna, cargos directivos, incluyendo un organigrama. d) Proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios. e) Modelos de prevención de delitos, conforme a lo señalado en los artículos 6 N° 4 de la ley N° 20.032 e inciso tercero del artículo 35 de la Ley. f) Sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados. g) Canales online dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el procedimiento y plazos para su respuesta y resolución.	Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador Banner de "Quiénes somos" / "Conócenos" / "Nosotros" dispuesto en la página web de cada Colaborador. Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador Banner de "Participación" dispuesto en la página web de cada Colaborador
3	Información del desempeño	a) Objetivos e indicadores de gestión b) Indicadores financieros, incluyendo ingresos operacionales y su origen y otros indicadores relevantes. c) Donaciones acogidas a beneficios tributarios d) Gastos administrativos. e) Remuneraciones del Gerente General y de los gerentes del área o de quienes cumplan dichos roles.	Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador
4	Balance tributario o cuadro de ingresos / gastos		Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador
5	Identificación del director o jefe de proyecto y de los equipos de profesionales a cargo de las intervenciones, personal de apoyo y, en particular, de quienes trabajan en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes, así como de sus títulos profesionales, técnicos o cualificaciones de idoneidad, salvo que esto no sea recomendable en virtud del interés superior de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, o que ponga en riesgo sus vidas y/o su integridad.		Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador
6	Capacitaciones realizadas dentro de la institución, especialmente aquellas a las que hace referencia el inciso final del artículo 30 de la		Banner de "Transparencia" dispuesto en la página web de cada Colaborador

¹ El concepto *Banner* refiere a un botón web o menú que se dispone en las páginas web para redirigir a la información que se indica.



ley Nº 20.032.	
----------------	--

b) Lineamientos para la publicación de la información que cuenta con formatos provistos en esta Resolución:

Se recomienda que la información requerida por el artículo 20 del Decreto Supremo Nº20, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y familia para la cual el Servicio ha provisto formatos a través de esta Resolución, sea dispuesta de forma permanente en un *banner de "Transparencia"* creado por cada Colaborador para tales fines en sus respectivas páginas web.

Se sugiere que en dicho *banner* se ponga a disposición la información requerida por la normativa a través de archivos descargables que permitan la fácil comprensión por parte de la ciudadanía y a su vez contribuyan a que este Servicio pueda monitorear oportunamente el cumplimiento de lo establecido en el artículo 41 letra f) de la Ley Nº21.302.

c) Lineamientos para la publicación de información para la cual esta Resolución no ha provisto formatos:

1. Identificación de la entidad:

Se recomienda, respecto del acápite de identificación de la entidad, que aquellos antecedentes para los cuales esta Resolución no ha provisto formatos, a saber: (1) Nombre de la institución, (2) RUT de la institución, (3) Domicilio de sede principal, indicando región y comuna, (4) Teléfono, (5) Correo electrónico; sean expuestos en el *banner de "Contacto"* de cada Colaborador.

Por otro lado, respecto del punto "Relación de origen si la hubiera, entendiéndose como tal la relación que el colaborador acreditado pueda tener con otro organismo colaborador o si se origina a partir de una iniciativa individual o comunitaria" se recomienda que este sea desarrollado en el *banner "Quiénes somos/conócenos/nosotros"* de cada Colaborador, según corresponda.

Al respecto, es preciso indicar que este último punto hace referencia a que los Colaboradores Acreditados declaren:

- Si comparten directorio o parte de este con otro Colaborador Acreditado de Mejor Niñez.
- Si comparten Representante Legal, gerente o administrador con otro Colaborador Acreditado del Servicio.
- Si el Colaborador se constituyó a partir de otro Colaborador del Servicio.
- Si el Colaborador forma parte de una agrupación que congregue a otros Colaboradores del Servicio.

Finalmente, respecto del verificador "Copia e inscripción en el registro pertinente del acto administrativo que le concede la personalidad jurídica, en el caso que corresponda" se recomienda crear un *banner de "Transparencia"*, en caso de no contar con uno, donde se disponga como un archivo descargable el decreto que le concede la personalidad jurídica o el certificado emitido por el Registro Civil donde consta la vigencia de la personalidad jurídica del Colaborador Acreditado cuando corresponda.

2. Información de la estructura de Gobierno corporativo:

Se recomienda, respecto del acápite de información de la estructura de Gobierno corporativo, que aquellos antecedentes para los cuales esta Resolución no ha provisto formatos, a saber: (1) La identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos, la existencia de comités o consejos asesores y; (2) La estructura operacional que incluya su organización interna, cargos directivos, incluyendo un organigrama, sean dispuestas en el *banner "Quiénes somos/conócenos/nosotros"* de cada Colaborador. Cabe señalar que el organigrama también podría ser dispuesto como un archivo descargable en el *banner de "Transparencia"* de cada Colaborador.



Por otra parte, y respecto del "Modelos de prevención de delitos, conforme a lo señalado en los artículos 6° N° 4 de la Ley N° 20.032 e inciso tercero del artículo 35 de la Ley N°21.302 se recomienda que este documento se disponga como un archivo descargable en el *banner de "Transparencia"* de cada Colaborador.

Finalmente y respecto de los "Canales online dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el procedimiento y plazos para su respuesta y resolución" se recomienda que exista un *banner especial "Participación"* que permita cumplir con tales fines. Alternativamente, y en caso de que el Colaborador no disponga de un *banner de "Participación"* deberá resguardar que la página web permita acceder de manera rápida y sencilla al canal diseñado por el organismo para recibir consultas o reclamos.

3. Información de desempeño y Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos

Se recomienda, respecto de los acápite de Información de desempeño y Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos que aquellos antecedentes para los cuales esta Resolución no ha provisto formatos, a saber: (1) Donaciones acogidas a beneficios tributarios; (2) Gastos administrativos; (3) Balance tributario o cuadro de ingresos y gastos sean dispuestos como archivos descargables en el *banner de "Transparencia"* de cada Colaborador.

Cabe señalar, que el Balance Tributario podría contener información sobre las donaciones acogidas a beneficios tributarios y los gastos administrativos, caso en el cual, y siempre y cuando esto sea debidamente señalado y detallado con un único verificador (Balance), lo requerido por la normativa en esta materia se entendería cumplido.

SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente Resolución en la página web del Servicio.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ
Y ADOLESCENCIA

DFF/MMS/JBB/HMB/AMG
Distribución:

- Dirección Nacional
- Direcciones Regionales
- Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores
- Secretaría Ejecutiva Consejo de Expertos
- Fiscalía
- Oficina de Partes