

NOVIEMBRE
2025

INFORME

FISCALIZACIÓN EXTRAORDINARIA

TRANSFERENCIAS A INSTITUCIONES COLABORADORAS
DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Unidad de Fiscalización, Área de Fiscalización Aplicada
DIRECCIÓN GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de fiscalización caracteriza los aportes financieros transferidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a los organismos colaboradores acreditados (OCA) -entidades privadas sin fines de lucro que ejecutaron directamente los programas de protección durante el año 2024-, así como las acciones de supervisión hacia estos organismos.

En primer lugar, los resultados evidencian que, a través de la transparencia activa y el derecho de acceso a la información, es posible conocer información relevante respecto de los montos transferidos y las entidades que los reciben. Adicionalmente, se pueden obtener datos estadísticos sobre las sanciones a colaboradores que han incumplido la normativa, así como el detalle de las supervisiones efectuadas y las penalizaciones impuestas a dichas instituciones. Sin perjuicio de ello, se constatan infracciones a la Ley N°20.285, tales como respuestas fuera del plazo legal, documentos no disponibles en el sitio de transparencia activa del organismo fiscalizado y eventuales inconsistencias entre la información publicada y la solicitada.

En cuanto a la información específicamente obtenida en este proceso, en el ejercicio presupuestario 2024, se reportaron transferencias por más de 277 mil millones de pesos a la red de colaboradores, existiendo 10 organismos que recibieron, en esa anualidad, casi el 50% de dicho monto.

Asimismo, en lo referente a las fiscalizaciones históricas realizadas por el Servicio Nacional de Protección a los colaboradores acreditados (desde el inicio del Servicio en 2021 hasta 2024), se informa que un 39% de los reportes han tenido resultados negativos, es decir, se han constatado infracciones. En el caso de las sanciones, un 35% proviene de infracciones que fueron calificadas como “graves”, siendo la medida más recurrente la aplicación de una multa, sin embargo, también se registraron términos de convenio y acreditación.

Por último, los informes de supervisión del propio Servicio sobre una muestra acotada de colaboradores acreditados revelaron falencias en aspectos tales como, una percepción negativa por parte de niños, niñas y adolescentes sobre el trato recibido, deficiencias básicas en infraestructura y seguridad, falta de participación de los usuarios en su proceso y deficiencias en la gestión documental.

**Área de Fiscalización Aplicada,
Dirección General
Abril de 2025**

INTRODUCCIÓN

1.1. Definiciones generales

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (indistintamente, el Servicio Nacional de Protección o, en adelante, el Servicio) es un órgano público creado en 2021, a través de la Ley N°21.302, supervisado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuya función es proteger a niños, niñas y adolescentes (NNA) que han sido vulnerados en sus derechos. Este órgano fue creado a partir de la división de las funciones del antiguo Servicio Nacional de Menores (Sename), las que se dividieron en dos nuevas instituciones:

- a. **El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y fiscalizado por la Subsecretaría de la Niñez, a cargo de la protección y restitución de derechos de los NNA que han sufrido graves vulneraciones.
- b. **El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil**, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a cargo de las materias de justicia y reinserción juvenil (puesta en marcha entre los años 2024-2026).

Según la Ley N°21.302, los objetivos del Servicio Nacional de Protección son garantizar la protección especializada e integral de derechos; asegurar la provisión de programas especializados, con cobertura nacional; respetar y promover los derechos fundamentales y principios; coordinar y articular la red intersectorial; regular, supervisar, fiscalizar y evaluar la protección especializada; y gestionar información y conocimiento. Asimismo, de acuerdo con lo mandatado por dicha ley, el Servicio ejecuta sus programas a través de un modelo mixto:

- a. Ejecución directa, realizada por el propio Servicio, y
- b. A través de **organismos colaboradores acreditados**, que son personas jurídicas privadas, sin fines de lucro, cuyo objetivo es desarrollar acciones de protección especializadas para abordar casos de vulneración de derechos de mediana y alta complejidad.

Para que una entidad privada pueda operar como colaborador acreditado y recibir fondos públicos, debe someterse a un proceso de acreditación. La Ley N°21.302 y la Ley N°20.032, “Que Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados”, establecen que la acreditación debe ser aprobada por un **Consejo de Expertos**¹, ente asesor externo al Servicio, cuya función es evaluar los antecedentes de cada organismo colaborador. Sin la certificación de

¹ Para más información, ver: <https://www.servicioproteccion.gob.cl/porta/Quienes-somos/Consejo-de-expertos/>

este Consejo, no pueden recibir transferencias de recursos del Estado. Una vez acreditados, **los OCA se rigen por el régimen de aportes financieros del Estado, regulados por la Ley N°20.032**. Es importante señalar que, adicionalmente y como requisito para las transferencias, cada organismo colaborador deberá estar incorporado en el “**Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos**” del Ministerio de Hacienda, según lo mandado por la **Ley N°19.862**.

El Servicio Nacional de Protección asigna los recursos mediante un “concurso de proyectos” (licitación pública) y la posterior firma de convenios. Según la Ley N°20.032, los aportes recibidos por los OCA estarán afectos al cumplimiento de los fines de protección especializada y sólo podrán destinarse a aquellos actos o contratos que tengan por objetivo, directo y exclusivo, el cumplimiento de esos fines. Es deber del Servicio Nacional de Protección supervisar y fiscalizar que cada colaborador utilice correctamente los recursos otorgados. La Ley N°20.032 define con precisión los gastos permitidos, los cuales pueden agruparse en las siguientes categorías:

- **Recursos humanos:** remuneraciones, honorarios y beneficios para el personal administrativo y de intervención directa.
- **Gastos operacionales e infraestructura:** costos de administración, servicios básicos, mantención y adquisición de inmuebles donde se realizan las prestaciones.
- **Bienes y servicios para los NNA:** adquisición de materiales, insumos y servicios necesarios para el proceso de reparación y restitución de derechos.
- **Inversión y mejora de calidad:** inversión en activos (físicos o financieros) y otros gastos que evidencien directamente la mejora de la calidad del servicio.

1.2. Fundamentación

De acuerdo con lo indicado por la Contraloría General de la República (CGR)², el Servicio Nacional de Protección debe celebrar con la debida anticipación las contrataciones de sus programas de protección especializada con la potestad de excluir de licitaciones a colaboradores acreditados cuando existan antecedentes fundados que demuestren la inconveniencia de confiarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes, o la administración de recursos. Al respecto, la presente fiscalización se enmarca en un contexto que ha considerado los siguientes antecedentes:

- **Cumplimiento de rendiciones de fondos:** En el último tiempo se han dado a conocer situaciones de organismos colaboradores que han incumplido las funciones encomendadas. Por ejemplo, se han conocido casos en los que la

² Al respecto, ver dictámenes E98318N25 y E527542N24.

Contraloría ha instruido al Servicio a exigir el reintegro de recursos no ejecutados por parte de un organismo colaborador en el marco de un programa específico³. En este mismo contexto, el informe final N°524/2023 de este organismo detectó, en 2022, 73 proyectos sin rendir por una suma de \$735 millones de pesos⁴.

- **Entrega de atención:** En este ámbito, el Instituto Nacional de Derechos Humanos, en 2023, detectó deficiencias en varias residencias asociadas a alimentación e infraestructura⁵, situaciones que podrían implicar vulneraciones a los derechos de los menores que los organismos colaboradores tienen a su cargo.
- **Ejecución de recursos desde el propio Servicio:** Sumado a lo anterior, también se han efectuado observaciones respecto al cumplimiento de la normativa de compras públicas por parte del Servicio. Al respecto, en 2024, el Observatorio de ChileCompra⁶, detectó anomalías en compras realizadas vía trato directo bajo la causal de “emergencia, urgencia o imprevisto”.
- **Demanda y capacidad del Servicio:** Distintas fuentes han documentado un alto volumen de demanda del Servicio. En este contexto, en 2022 la Defensoría de la Niñez⁷ presentó un recurso de protección contra el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la Subsecretaría de la Niñez y el Servicio Nacional de Protección respecto a las listas de espera para el ingreso a programas ambulatorios de protección, los que, en ese entonces, se calculaban en más de 14 mil⁸. La Corte de Apelaciones de Santiago acogió la argumentación de la Defensoría de la Niñez y determinó que la conducta de los recurridos vulneró el derecho a la integridad física y psíquica de niños, niñas y adolescentes afectados, ordenando a los recurridos dar cuenta de la actual cantidad de niños que se encuentran en lista de espera, de los plazos

³ Ver Dictamen E418N25.

⁴ Al respecto ver: <https://www.contraloria.cl/SicaProd/SICAv3-BIFAPortalCGR/servletfichainformegoogole?docIdcm=7545d05ee37dfd448d036ecde421af95&pdf=1>.

⁵ Para más información, ver: <https://www.indh.cl/visitas-del-indh-a-32-residencias-de-mejor-ninez-detectaron-condiciones-preocupantes-de-infraestructura-y-alimentacion-en-varios-recintos/>

⁶ Para más información, ver: <https://www.chilecompra.cl/2024/03/informe-de-observatorio-chilecompra-por-tratos-directos-infundados-derivo-en-investigacion-sumaria-a-servicio-de-mejor-ninez/>

⁷ Al respecto, ver: <https://www.defensorianinez.cl/corte-de-apelaciones-de-santiago-acoge-recurso-de-proteccion-de-la-defensoria-de-la-ninez-contra-el-ministerio-de-desarrollo-social-y-familia-la-subsecretaria-de-la-ninez-y-el-servicio-mejor-ninez-en/>

⁸ Un reportaje realizado por El Mercurio cifró en 41.301 el número de NNA en listas de espera para sus programas <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2025/06/21/1169943/41mil-menores-esperan-servicio-proteccion.html>

asociados a cada programa y, de informar en qué fecha harían ingreso efectivo a los mismos⁹.

Considerando la magnitud de los recursos transferidos por el Servicio, los antecedentes sobre la demanda del sistema y las observaciones relativas a los procesos de asignación y control, este informe tiene por objetivo caracterizar el destino de dichas transferencias y los mecanismos de supervisión existentes hacia los organismos colaboradores acreditados.

1.3. Marco Normativo

- **Ley N°21.430, “Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia”**, establece un marco general que integra a diversas instituciones tales como, tribunales, órganos de la administración del Estado, la defensoría de la Niñez y el Servicio Nacional de Protección, entre otros. Adicionalmente, contiene principios rectores basados en el interés superior de niños, niñas y adolescentes. Bajo esta Ley se crean las **Oficinas Locales de la Niñez (OLN)**¹⁰, a nivel comunal, que son las responsables de gestionar los casos de baja y mediana complejidad y activar la red local de protección (salud y educación)¹¹. Las OLN son supervisadas técnicamente por la Subsecretaría de la Niñez.
- **Ley N°21.302, que “Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”**, establece a dicha institución como el sucesor del Sename en el ámbito de la protección especializada siendo su objeto **garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos**. El ingreso al Servicio de Protección se activa por orden de un Tribunal de Familia (casos más graves que implican la vulneración de derechos fundamentales como cuidados alternativos, desvinculación parental, término patria potestad y/o adopción) o derivación desde una OLN (diagnósticos o pericias y programas ambulatorios) para abordar los casos de alta complejidad y graves vulneraciones de derechos. El Servicio es una institución central dentro del sistema de garantías y protección integral establecido por la Ley N°21.430 y es fiscalizado por el

⁹Para más información, ver: <https://www.defensorianinez.cl/corte-de-apelaciones-de-santiago-acoge-recurso-de-proteccion-de-la-defensoria-de-la-ninez-contra-el-ministerio-de-desarrollo-social-y-familia-la-subsecretaria-de-la-ninez-y-el-servicio-mejor-ninez-en/>

¹⁰ La Ley N°21.430 mandata a implementar de manera progresiva estas entidades a partir de la transformación de las Oficinas de Protección de Derechos, reguladas previamente por la Ley N°20.032.

¹¹ Las medidas protección incluyen: derivación a programas de protección social, matrícula escolar, activación de beneficios de seguridad social, derivación a tratamiento médico o psicológico y regularización de documentos de identidad, entre otras.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez.

La Ley N°21.302 define las cinco líneas de acción que debe desarrollar el Servicio, siendo las siguientes:

1. **Diagnóstico Clínico Especializado y Seguimiento de Casos, y Pericia¹²**: evaluación inicial que permite desarrollar un plan de intervención personalizado para cada caso.
2. **Intervenciones ambulatorias de reparación**: orientadas a la reparación de daño que puedan haber sufrido niños, niñas y adolescentes.
3. **Fortalecimiento y vinculación**: apoyo y acompañamiento a las familias de origen.
4. **Cuidado alternativo**: medida excepcional para niños, niñas y adolescentes que fueron separados temporalmente de sus familias por orden de un tribunal. Se puede cumplir en residencias institucionales o familias de acogida.
5. **Adopción**: instancia que se hace cargo de los procesos de adopción.

En el caso de **infracciones que ameriten una sanción**, la Ley N°21.302, en su artículo 41, establece una tipología de sanciones que van desde amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda.

- Las **infracciones menos graves** se sancionarán con amonestación escrita o multa desde el 10% al 15% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses.
- Las **infracciones graves** se sancionarán con:
 - a) **Multa** equivalente desde el 20% al 30% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses. El monto de la multa dependerá de la gravedad del incumplimiento.
 - b) **Término anticipado y unilateral** del respectivo convenio.
 - c) **Inhabilitación temporal** del colaborador acreditado, hasta por dos años, para ejecutar el programa de protección especializada a nivel regional o para ejecutar la línea de acción a nivel regional o nacional.
 - d) **Término de la acreditación** del colaborador.
- Se consideran como **infracciones gravísimas** la ocurrencia de delitos que afecten la vida, integridad y libertad de NNA, así como el correcto uso de los recursos públicos. Las sanciones a las infracciones gravísimas son:

¹² Según el dictamen E420609N23, de la Contraloría General de la República, se prohíbe que los colaboradores acreditados que realizan “diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia” ejecuten otras líneas de acción.

- a) **Multa** equivalente desde el 30% hasta el 60% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses y,
- b) **Término de la acreditación del colaborador.**
- Asimismo, un colaborador acreditado **perderá indefinidamente su acreditación** si tiene como miembros de su directorio, representante legal, gerentes o administradores a personas que figuren en el registro de personas con prohibición para trabajar con menores de edad; figuren en el registro de condenados por actos de violencia intrafamiliar (Ley N°20.066) o hayan sido condenadas por crimen o simple delito que, por su naturaleza, manifieste la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.
 - **Ley N°20.032, que “Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados”**, regula cómo el Estado, a través del Servicio Nacional de Protección, entrega aportes financieros a colaboradores acreditados para la ejecución de programas de protección especializada. Esta Ley, fue modificada por la Ley N°21.302 para alinearse con la creación del Servicio Nacional de Protección. Dicha Ley **mandata que los colaboradores acreditados deben cumplir requisitos específicos para recibir los fondos**¹³, incluyendo los de la Ley N°19.862.
 - **Ley N°19.862, que “Establece Registros de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos”**, que obliga a los órganos y servicios públicos a llevar un registro de todas las entidades receptoras de fondos públicos. Los colaboradores acreditados (regulados por la Ley N°21.302 y la Ley N°20.032) deben estar inscritos en este registro y cumplir sus requisitos para recibir aportes financieros del Estado¹⁴.
 - **Ley N°21.067, que “Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez”**, establece que esta última es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su principal función es la difusión, promoción y protección de los derechos de NNA, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se

¹³ Por ejemplo: estar constituidos como personas jurídicas sin fines de lucro; demostrar altos estándares de gestión institucional y financiera; cumplir con estándares de acreditación; contar con profesionales para diagnósticos especializados, pericias e intervenciones de reparación; utilizar los recursos exclusivamente a fines de protección especializada, etc.

¹⁴ Por ejemplo: estar inscrita en el registro; mantener la información actualizada; publicación de cierta información como la individualización de la entidad, su naturaleza jurídica, sus antecedentes financieros, los recursos públicos recibidos; etc.

encuentren vigentes y la legislación nacional, velando siempre por su interés superior.

2

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Caracterizar el nivel de acceso a la información respecto a los aportes recibidos por los organismos colaboradores acreditados desde el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, así como sobre los mecanismos de supervisión existentes hacia dichos organismos.

2.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de cumplimiento de obligaciones de transparencia por parte del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, identificando eventuales brechas en el acceso a la información y en la publicación de antecedentes relevantes para esta fiscalización.
2. Cuantificar las transferencias de fondos públicos realizadas por el Servicio Nacional de Protección a los organismos colaboradores acreditados durante el ejercicio presupuestario 2024, estableciendo rankings de organismos que recibieron una mayor cantidad de transferencias.
3. Caracterizar las infracciones y sanciones aplicadas por el Servicio Nacional de Protección.
4. Analizar los resultados de informes de supervisión del Servicio Nacional de Protección con foco en los organismos colaboradores que recibieron mayor cantidad de recursos.

METODOLOGÍA

A continuación, se señalan los organismos a revisar, así como las fuentes de información y acciones de fiscalización establecidas.

3.1. Organismos fiscalizados

Se analizó la información proporcionada, vía solicitud de acceso a la información, por el Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia. Asimismo, se revisó la información publicada por el organismo en transparencia activa, respecto de las transferencias, convenios y sanciones hacia los organismos colaboradores acreditados.

3.2. Fuentes de información y acciones de fiscalización realizadas

a. Solicitudes de Acceso a la Información

Para recabar información, se ingresaron dos solicitudes de acceso a la información, vía usuario simulado, al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Solicitud 1 (AI010T0002791): Ingresada el 08 de mayo de 2025 al Servicio Nacional de Protección. Cabe señalar que los criterios para seleccionar los organismos colaboradores y programas sobre los que se requirió la información fueron los siguientes: a) Mayor monto financiado en 2024, con foco en la línea “Intervenciones Ambulatorias de Reparación” y b) Mayor número de transferencias (frecuencia de transferencias) recibidas en 2024. El requerimiento de información fue el siguiente:

“Solicito el “Informe de Supervisión” 2024 respecto al programa “Intervención Ambulatoria de Reparación” de los siguientes colaboradores acreditados:

- *Fundación Mi Casa, en la comuna de San Carlos.*
- *Fundación Ciudad del Niño, en la comuna de Los Ángeles.*
- *Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria “Opción”, en la comuna de Santa Cruz.*
- *Servicio Paz y Justicia, en la comuna de Maullín.*
- *Fundación Tierra de Esperanza, comuna de Chiguayante”.*

Solicitud 2 (AI010T0002792): Ingresada el 08 de mayo de 2025, al Servicio Nacional de Protección. El requerimiento de información se dividió en dos secciones:

“Respecto a los órganos colaboradores acreditados de los programas dependientes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, solicito:

- a) Nómina de resoluciones exentas que aplican sanción y multa a los organismos colaboradores acreditados, entre los años 2020 y 2024, que contenga el nombre del programa, nombre del órgano colaborador acreditado de ese programa, año, causal de la sanción y la sanción o multa impuesta.*
- b) Nómina de denuncias anónimas recibidas por el servicio, en contra de los colaboradores acreditados, entre los años 2020 y 2024, que contenga el nombre del programa, nombre del órgano colaborador acreditado de ese programa, año y las acciones efectuadas a partir de dichas denuncias.”*

b. Transparencia Activa

En la fiscalización referente a transparencia activa, en primer lugar, se verificó la disponibilidad de información contenida en la materia “transferencias de fondos y aportes económicos entregados”, específicamente, en el ítem “transferencias reguladas por la Ley N°19.862” del Servicio. Adicionalmente, se constató si los actos administrativos sobre los que se requirió información en la solicitud 2 (letra a) estaban disponibles en el sitio de transparencia activa del organismo, específicamente, en el ítem “actos y resoluciones con efectos sobre terceros”.

Para ello, se revisó la disponibilidad de 40 documentos: 35 resoluciones exentas asociadas a 14 organismos colaboradores acreditados respecto a infracciones y sanciones, así como 5 convenios de una muestra de organismos colaboradores (Corporación Opción, Fundación Ciudad del Niño, Fundación Mi Casa y Servicio Paz y Justicia)¹⁵.

c. Antecedentes complementarios

Adicionalmente, se revisaron los reportes de fiscalización del Servicio, publicados en el sitio web del organismo¹⁶, los cuales comprenden información desde su creación (2021) a 2024.

¹⁵ Tal como en las solicitudes de acceso a la información, la muestra de OCA se basó en los siguientes criterios: a) mayor monto financiado en 2024, con foco en la línea “Intervenciones Ambulatorias de Reparación”; b) mayor número de transferencias (frecuencia de transferencias) recibidas en 2024.

¹⁶ Para más información, ver: <https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Repositorio/>

RESULTADOS

Los resultados han sido divididos en cuatro secciones: 1) En primer lugar, se describe el cumplimiento del procedimiento administrativo de acceso a la información, identificando infracciones e inconsistencias en la información entregada. Asimismo, se presentan los resultados de cumplimiento de transparencia activa, incluyendo desajustes a lo dispuesto en el Artículo 7° de la Ley de Transparencia. 2) Luego, en base a la información obtenida vía transparencia activa, se caracteriza la distribución de recursos y se identifican los organismos colaboradores que reciben mayor financiamiento. 3) Posteriormente, se analiza el detalle de infracciones, sanciones y denuncias ciudadanas en contra de estos organismos, según lo reportado por el Servicio Nacional de Protección. 4) Finalmente, se selecciona una muestra de colaboradores acreditados en base a criterios establecidos, analizando los resultados de las supervisiones realizadas por el Servicio.

4.1. Revisión de cumplimiento de procedimiento de acceso a la información

El día 8 de mayo de 2025 se ingresaron 2 solicitudes de información, vía usuario simulado, al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Cabe señalar que, de los cinco informes de supervisión requeridos al Servicio Nacional de Protección en la solicitud AI010T0002791, el correspondiente al colaborador acreditado “Fundación Tierra de Esperanza” de la comuna de Chiguayante, no fue incluido en la respuesta del Servicio, argumentando que “*este OCA no registra oferta en catastros de la oferta del Servicio de los meses de abril, julio y noviembre*”. Lo anterior refleja una eventual inconsistencia por cuanto dicho colaborador acreditado recibió un monto de \$13.358.520 pesos en 2024, según el registro de transferencias reguladas por la Ley N°19.862.

En relación con la etapa de ingreso, ambas solicitudes ingresaron con éxito, sin embargo, fueron respondidas fuera de plazo. En el caso de la solicitud 1 (AI010T0002791), el plazo de respuesta era el 6/06/2025. Sin embargo, se solicitó una subsanación, ampliándose el nuevo plazo de respuesta al 16/06/2025, pero enviándose la respuesta recién el 25/06/2025. En el caso de la solicitud 2 (AI010T0002792), el plazo de respuesta era el 6/06/2025. Sin embargo, el organismo solicitó prórroga, siendo el nuevo plazo de respuesta el 23/06/2025, pero respondió el 2/07/2025. Al respecto, según el artículo 14 de la Ley de Transparencia, “*La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte*

días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos”.

El resumen del cumplimiento del procedimiento administrativo de acceso a la información se detalla a continuación:

Tabla 1: Detalle de cumplimiento procedimiento de acceso a la información

Situación Solicitud de acceso a la información	Detalle
Ingreso y gestión de solicitudes	Todas las solicitudes (2) fueron ingresadas con éxito, a través del Portal de Transparencia del Estado.
	Ninguna solicitud fue derivada.
	1 solicitud fue subsanada.
	1 solicitud fue prorrogada.
Respuestas fuera de plazo	Las 2 solicitudes efectuadas fueron respondidas fuera de plazo.
Solicitudes ingresadas sin respuesta, considerando los oficios enviados	Todas las solicitudes fueron respondidas.
Completitud de la respuesta	En ambas solicitudes el órgano se pronunció respecto de todo lo solicitado.
Principio de divisibilidad	El organismo aplicó el principio de divisibilidad en los documentos requeridos, tachando los datos personales correspondientes.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Revisión del cumplimiento de la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga

Mediante la Resolución Exenta N°590 de fecha 18 de diciembre de 2023, el Consejo para la Transparencia aprobó el texto de la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga del plazo de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública. A continuación, se presentan los principales hallazgos de la revisión de esta instrucción en el proceso de fiscalización efectuado.

En la solicitud código AI010T0002792, se notificó prórroga el día 6/06/2025 (día del vencimiento inicial de la solicitud), siendo el nuevo plazo de respuesta el 23/06/2025. Sin embargo, el organismo respondió el 2/07/2025, no dando cumplimiento a lo dispuesto en la instrucción.

En relación a los fundamentos de la prórroga¹⁷, se indicó por parte del Servicio, que: *“existen circunstancias que hacen difícil reunir la información solicitada, toda vez que el elevado número y la alta complejidad técnica de las solicitudes ingresadas a la Unidad de Transparencia de este Servicio, sumado a la exigencia en la verificación de los datos, y la excesiva cantidad de información que manejamos, ha implicado una extensión en los tiempos de respuestas superior a lo esperado”*.

4.3. Revisión de cumplimiento de transparencia activa

Entre los días 21 de agosto y 3 de octubre de 2025 se revisó la publicidad de 40 resoluciones exentas correspondientes a convenios y sanciones en el sitio de transparencia activa del Servicio de Protección dentro de la materia “Actos y resoluciones con efectos sobre terceros”. Asimismo, se fiscalizó la disponibilidad, actualización y completitud de la materia “Transferencias de fondos y aportes económicos entregados”, específicamente “Transferencias reguladas por la Ley N°19.862”, con el objetivo de evaluar la publicidad de los aportes entregados a los organismos colaboradores.

Transferencias de fondos: en el caso de las “Transferencias reguladas por la Ley N°19.862”, el enlace publicado en transparencia activa conduce directamente a las transferencias efectuadas por el Servicio Nacional de Protección, por lo que no se constataron infracciones.

¹⁷ Según el artículo 18 de la Instrucción General sobre Derivación y Prórroga, la prórroga debe ser justificada, lo que significa que el órgano deberá exponer los motivos que sustentan la extensión del plazo de respuesta, indicando las dificultades que supone la respuesta a la solicitud y no se considera justificación suficiente la sola referencia al artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Actos con efectos sobre terceros: se constató que 38 actos administrativos de la muestra de 40 documentos se encontraban publicados en el sitio de transparencia activa. Los criterios para seleccionar la muestra de actos administrativos fueron los siguientes:

- a) **Sanciones:** Se incluyeron los actos correspondientes a los organismos con mayor número de infracciones, aquellas calificadas como graves y las que derivaron en término de convenio y acreditación.
- b) **Convenios:** La selección se focalizó en los convenios suscritos por los colaboradores acreditados que recibieron los mayores montos de recursos públicos.

Tabla 2: Detalle de actos administrativos publicados en Transparencia Activa del Servicio

Nº Acto Administrativo informado a través de Solicitud	Ítem disponible
Resolución Exenta 2022 N°:182, 219, 279, 286, 288, 358 y 668.	Actos con efectos sobre terceros (sanciones)
Resolución Exenta 2023 N°:5, 74, 119, 133, 289, 301, 313, 316, 368, 448, 487, 530, 533, 541, 592, 995 y 1481.	
Resolución Exenta 2024 N°:44, 47, 168, 261, 356, 368, 498, 862, 1001 y 1138.	
Resolución Exenta 2021 N°:319 y 283/B.	Actos con efectos sobre terceros (convenios)
Resolución Exenta 2024 N°:1355 y 1357.	

Fuente: Elaboración propia

Por el contrario, 2 documentos no estaban disponibles en el sitio de transparencia activa del organismo. Tal es el caso de la Resolución Exenta N°728 de sanción firme impuesta a la Fundación Talita Kum de Antofagasta y el convenio referente al programa de Acompañamiento Familiar Territorial de la comuna de San Carlos, perteneciente a la Fundación Mi Casa.

Tabla 3: Detalle de actos administrativos no disponibles en transparencia activa

Documentos no encontrados	Observación
Resolución Exenta 2024 N°:728.	Actos con efectos sobre terceros (sanciones)
Convenios: Programa de acompañamiento familiar territorial (AFT) de la comuna de San Carlos (Fundación Mi Casa)	Actos con efectos sobre terceros (convenios)

Fuente: Elaboración propia

4.4. Caracterización de las transferencias y destino de los fondos (año 2024).

4.4.1. Monto total transferido.

Tal como se señaló en los antecedentes, el modelo de protección especializada a la niñez y adolescencia en Chile se fundamenta en una alianza público-privada, donde el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia actúa como ente rector y financiero, mientras que existe una red de organismos colaboradores acreditados que ejecuta directamente los programas y servicios territorialmente.

De acuerdo con lo informado en el sitio de transparencia activa del Servicio, específicamente en la materia de “Transferencias reguladas por la Ley N°19.862”, las transferencias acumuladas para el año 2024 totalizaron más de 277 mil millones de pesos (**\$277.183.837.380**) distribuidos en 138 colaboradores. Asimismo, se evidencia que 10 entidades administraron casi la mitad del presupuesto total, según se detalla en la sección siguiente.

4.4.2. Distribución de los recursos en los principales organismos colaboradores

Según lo reportado en transparencia activa por el servicio -materia Transferencias Ley N°19.862- entre los 10 organismos que recibieron una mayor cantidad de recursos, en 2024, se encuentra, en primer lugar, la Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria “Opción”, con transferencias que superan los 20 mil millones de pesos (**\$20.752.162.361**). Le siguen la Fundación “Ciudad del Niño” y la Fundación “Mi Casa”, ambas con montos de 20 mil y 18 mil millones de pesos respectivamente (**\$20.046.854.083** y **\$18.776.665.258**). Solo estas tres organizaciones recibieron más del 20% del presupuesto total. Si se consideran solo los 10 colaboradores que más recibieron recursos, el monto equivale prácticamente a la mitad del financiamiento traspasado en 2024 (48,5%).

Tabla 4: Detalle de los mayores recursos traspasados a los Colaboradores Acreditados en 2024

Colaborador Acreditado	Total General (pesos en 2024)	% del Total
Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria Opción	20.752.162.361	7,49
Fundación Ciudad del Niño	20.046.854.083	7,23
Fundación Mi Casa	18.776.665.258	6,77
Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales	14.240.224.702	5,14
Corporación Servicio Paz y Justicia - SERPAJ Chile	13.418.281.642	4,84
Fundación Nacional para la Defensa Ecológica del Menor de Edad	11.249.036.300	4,06
Fundación Tierra de Esperanza	10.895.322.173	3,93
Corporación de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo Social	10.531.499.194	3,80

Organización No Gubernamental de Desarrollo Centro de Promoción	8.772.589.342	3,16
Corporación Prodel	5.769.058.065	2,08

Fuente: Transferencias reguladas por la Ley N°19.862, año 2024

Paralelamente, el análisis del número de transferencias individuales muestra una situación similar. Las tres entidades principales en cuanto a monto predominan en el número de transacciones, aunque en orden diferente: la Fundación Mi Casa lideró con 1.241 transferencias, seguida por la Fundación Ciudad del Niño (1.063) y la Corporación Opción (909). Al respecto, algunos, como la Fundación Mi Casa, recibieron una mayor cantidad de transferencias, pero destinados a proyectos de menor envergadura, al contrario de lo que ocurre, por ejemplo, con la Corporación Opción, que tiene un menor número de transferencias, lo que evidencia la operación de programas más grandes y que recibieron pagos mayores.

Tabla 5: Detalle del número de transferencias realizadas a los Colaboradores Acreditados en 2024

Colaborador Acreditado	N de transferencias (2024)
Fundación Mi Casa	1.241
Fundación Ciudad del Niño	1.063
Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria Opción	909
Corporación Servicio Paz y Justicia - SERPAJ Chile	847
Fundación Tierra de Esperanza	562
Fundación Nacional para la Defensa Ecológica del Menor de Edad	468
Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales	446
Sociedad de Asistencia y Capacitación	445
Corporación de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo Social	401
Corporación para la Atención Integral del Maltrato al Menor	398

Fuente: Transferencias reguladas por la Ley N°19.862, año 2024

En cuanto a la distribución geográfica de los fondos, las comunas ubicadas en el norte del país recibieron una mayor cantidad de recursos. Si bien se evidencia una mayor distribución de los montos fuera de la Región Metropolitana, estos se concentran, mayoritariamente, en capitales regionales. Antofagasta, Arica, Iquique y Viña del Mar destacan como los principales focos de inversión, superando los 7 mil millones de pesos en transferencias recibidas. En el caso de la Región Metropolitana, el primer lugar lo ocupa la comuna de Puente Alto (lugar 16°, con 4.990 millones).

Tabla 6: Distribución comunal de los recursos traspasados a los OCA

Comuna	Total General (pesos en 2024)
Antofagasta	7.847.467.461
Arica	7.519.370.716
Iquique	7.391.220.535
Viña del Mar	7.146.468.452
Concepción	6.801.665.393
Valparaíso	6.480.292.700
Chillán	6.399.111.713
Los Ángeles	6.159.441.594
Copiapó	6.011.745.171
Talca	5.964.915.673

Fuente: Transferencias reguladas por la Ley N°19.862, año 2024

4.4.3. Objetivo del financiamiento

El Servicio de Protección financia cinco líneas de acción (Ley N°21.302, artículo 18 y Ley N°20.032, artículo 3) concentrando los recursos, principalmente, en dos líneas:

1. **Intervenciones Ambulatorias de Reparación:** Constituye la línea de acción con mayor financiamiento del sistema, atendiendo al 58% de los NNA de la red. Estos programas ofrecen acompañamiento terapéutico y psicosocial a NNA que han sido víctimas de vulneraciones, pero que pueden permanecer en su entorno familiar. Su objetivo es reparar el daño y fortalecer las competencias parentales para evitar futuras vulneraciones. Esta categoría incluye programas clave como el Programa de Reparación en Maltrato (PRM), Programa de Intervención Especializada (PIE) y Acompañamiento Familiar Territorial (AFT).
2. **Cuidado Alternativo:** Esta línea de acción se refiere a medidas de protección excepcionales y transitorias, ordenadas por un tribunal, para NNA que han sufrido graves vulneraciones de derechos y deben ser separados de sus familias. Incluye tanto el cuidado en residencias como en Familias de Acogida. Esta categoría agrupa programas como Familia de Acogida Especializada (FAE) y Residencias Familiares (RF), entre otros.

Las líneas de acción anteriores focalizan el 90% de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección. La tabla 7 detalla la distribución de los fondos entre las principales líneas de acción:

Tabla 7: Detalle del financiamiento por la línea de acción del Servicio Nacional de Protección

Línea de Acción	Total General (pesos en 2024)	% del Total
Intervenciones Ambulatorias de Reparación	160.661.333.861	57,96
Cuidado Alternativo	89.704.892.047	32,36
Fortalecimiento y Vinculación	17.545.202.503	6,32
Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento de Casos y Pericia	7.641.943.592	2,75
Oficinas de Protección de Derechos (OPD) ¹⁸	822.149.445	0,29
Programas de Adopción	808.315.932	0,29

Fuente: Transferencias reguladas por la Ley N°19.862, año 2024

¹⁸ Programa que está en transición hacia las Oficinas Locales de la Niñez. Las OPD poseen un marco jurídico distinto, basado en la Ley N°20.032.

4.5. Fiscalizaciones y sanciones

Considerando el volumen de recursos transferidos a las entidades colaboradores (más de 277 mil millones de pesos reportados en 2024), según fue expuesto en la sección anterior, resulta relevante conocer si se han observado desajustes en el cumplimiento de los convenios formulados. Para ello, se examina, a continuación, la información referente a fiscalizaciones realizadas por el Servicio, así como los resultados de estas a partir de las sanciones aplicadas.

4.5.1. Fiscalizaciones realizadas

Respecto a la información sobre las acciones de fiscalización efectuadas por el Servicio, se revisaron los reportes respectivos en el sitio web del organismo. El último reporte de fiscalización contiene información histórica, desde la creación del Servicio, en 2021, hasta diciembre 2024.

Como contexto general, las fiscalizaciones tienen distintos orígenes y resultados especificados en distintas resoluciones exentas que aprueban los lineamientos de fiscalización, tales como la N°100 y N°66 de 2022, la N°172 de 2023 y, especialmente, la N°201 del 6 de febrero de 2024, que reemplaza a las anteriores¹⁹. Los resultados históricos de las fiscalizaciones, según el Reporte General de Fiscalización con datos al 31 de diciembre de 2024 son los siguientes²⁰:

- 1.589 fiscalizaciones realizadas.
- 159 organismos colaboradores acreditados fiscalizados.

En cuanto al origen de la fiscalización, es decir, la razón por la que se inicia una inspección, la Resolución Exenta N°201 de 2024, establece, actualmente, cuatro vías principales en que el Servicio de Protección inicia una fiscalización:

- a) **Por requerimiento:** es el tipo de fiscalización más común y es solicitada por los propios equipos internos del Servicio. Tiene un nivel de prioridad medio.
- b) **Por urgencia:** es el tipo de fiscalización que requiere atención urgente, ya sea por hechos muy graves o de alta connotación pública. Tiene la máxima prioridad de fiscalización.

¹⁹ Disponibles en: <https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Repositorio/Resoluciones/>

²⁰ Con el fin de obtener una nómina con las fiscalizaciones realizadas durante 2024 por el Servicio Nacional de Protección, se ofició al organismo. Sin embargo, si bien el Servicio respondió el oficio, no adjuntó la información solicitada, pese a que se reiteró el requerimiento.

c) **Por denuncia:** se inicia cuando una persona externa a la institución presenta un reclamo formal. El reclamo puede ser presentado por una persona natural, jurídica, por los propios niños, niñas y adolescentes y/o sus familias e, inclusive, por instituciones externas como la Defensoría de la Niñez. La denuncia debe estar relacionada a eventuales vulneraciones graves a la vida e integridad física o psíquica de los NNA. Tiene una prioridad alta.

d) **Fiscalización preventiva:** es una solicitud de fiscalización proveniente de la Dirección Nacional tras un análisis trimestral de los proyectos más riesgosos. Busca prevenir deficiencias o fallos. Tiene una menor prioridad.

Otras categorías, que ya no están vigentes en la resolución anteriormente indicada, pero forman parte de los resultados históricos del reporte de fiscalización 2024, son:

- a) **Alerta:** que, según la resolución exenta N°100 de 2022, fue una de las tres categorías principales de fiscalización (junto a la agendada y la denuncia/reclamo), que se activaba por una alerta emanada desde el equipo de supervisión debido al levantamiento de un hallazgo y/o reiterados compromisos incumplidos.
- b) **Agendada:** fue uno de los orígenes principales en los lineamientos de fiscalización anteriores a 2024. Es aquella que se encontraba previamente calendarizada por la Dirección Regional, como parte de su Plan Regional. Se basaba en la revisión de una o más dimensiones o criterios previamente determinados en los lineamientos anuales.

Un caso excepcional es el tipo de fiscalización “**sancionatorio directo**” que se activa cuando los antecedentes son de tal naturaleza que obligan al Servicio Nacional de Protección a omitir la fase de fiscalización²¹ e iniciar directamente una investigación, actuando como un origen especial. En la resolución exenta N°100, aunque no se definía este tipo de fiscalización como una categoría similar a las demás, se indica que es posible iniciar un procedimiento sancionatorio si un informe de fiscalización presentaba un resultado negativo, amparado por el artículo 41 de la Ley N°21.302. Con la Resolución Exenta N°201 de 2024, la figura de Sancionatorio Directo se formaliza e incorpora como una categoría de origen específica, con reglas claras sobre su procedimiento.

²¹ Según la Resolución Exenta N°201, que aprueban los lineamientos de fiscalización 2024, se define el procedimiento sancionatorio directo como un conjunto de trámites ordenados que el Servicio debe realizar para determinar la existencia de una eventual infracción. Las etapas del procedimiento sancionatorio son las siguientes: a) investigación, b) formulación de cargos, c) recepción de descargos del colaborador, d) informe final y e) resolución del Director Regional.

Respecto al análisis del reporte de fiscalización, desde 2021 a diciembre de 2024, la mayoría de las fiscalizaciones se originaron por agendamiento (732), en consonancia con los lineamientos anteriores a 2024. En cuanto a las fiscalizaciones principales, explicitadas en la resolución exenta N°201 de 2024, se originaron 316 fiscalizaciones por requerimiento, 105 preventivas, 144 por denuncias y 12 por urgencia. Asimismo, un gran número de fiscalizaciones se originaron por alerta (232), siguiendo los lineamientos anteriores a 2024, debido al levantamiento de algún hallazgo:

Tabla 8: Origen de fiscalizaciones efectuadas a nivel histórico

Origen de fiscalización	N
Agendada	732
Requerimiento	316
Alerta	232
Preventiva	105
Denuncia	144
Sancionatorio directo	48
Urgencia	12

Fuente: Reporte General de Fiscalización (A diciembre 2024)

La mencionada resolución N°201 también establece y detalla el tipo de resultado de las fiscalizaciones. Un informe tiene un resultado **positivo** cuando no se constatan hechos constitutivos de incumplimientos en la ejecución de un proyecto fiscalizado. Cabe destacar que el informe también será positivo si se detectan debilidades en algún proyecto fiscalizado. Las debilidades son eventuales falencias detectadas que no estaban en el foco de la fiscalización, aunque se registran en el informe para un análisis posterior por parte de la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización. Por el contrario, un resultado **negativo** implica que se constataron hechos constitutivos de incumplimientos normativos en la ejecución del proyecto fiscalizado. Asimismo, un informe negativo será antecedente para la ejecución de un Plan de Asesoría y Mejoramiento o para iniciar un procedimiento sancionatorio²².

²² De acuerdo a la Resolución N°201, en este caso “se le otorga al colaborador un plazo para la presentación de un Plan de Asesoría y Mejoramiento el cual deberá ser acompañado dentro de 15 días hábiles, contados desde la notificación del presente informe (...) En caso de que éste no se presente o habiéndose presentado, no se hayan subsanado las solicitudes de corrección señaladas por el Servicio, se ordenará por el al/ a la Director/a Regional la instrucción de un procedimiento sancionatorio, de acuerdo con el artículo 42 de la Ley N°21.302.”

Respecto al resultado “**sancionatorio directo**”, al igual que en el origen de una fiscalización, se utiliza para indicar que no se realizó una fiscalización como tal, sino que se inició directamente un procedimiento sancionatorio. Un resultado “**en proceso**” significa que las fiscalizaciones se encuentran en ejecución. La categoría “**sin efecto**” implica que una fiscalización deja de ejecutarse solo si su origen fue por un requerimiento. No pueden dejarse fiscalizaciones sin efecto cuyo origen fue por urgencia, denuncia o preventiva. Finalmente, las fiscalizaciones **suspendidas** son las que, excepcionalmente, se suspenden.

Al revisar resultados históricos, se observa a través de los datos publicados que, si bien la mayoría de las fiscalizaciones (55%) han tenido un resultado positivo, un 39% de las fiscalizaciones han tenido un resultado negativo, evidenciándose así, que el Servicio ha detectado incumplimientos en 2 de cada 5 fiscalizaciones realizadas.

Tabla 9: Resultados de fiscalización efectuadas a nivel histórico

Resultados de fiscalización	N	%
Positivo	881	55%
Negativo	617	39%
Sancionatorio directo	49	3%
En proceso	23	1%
Sin efecto	12	1%
Suspendida	7	0,4%

Fuente: Reporte General de Fiscalización (A diciembre 2024)

4.5.2. Infracciones, sanciones y reclamos.

A través de la solicitud de acceso a la información N°2 (AI010T0002792), se requirió al Servicio la nómina de resoluciones que aplican sanción y multa a los organismos colaboradores acreditados hasta el año 2024, según la tipología de sanciones explicitadas en la sección 1.3 Marco Normativo (Ley N°21.302).

De la información entregada vía solicitud por el organismo, se obtuvo un total de 92 sanciones interpuestas en el periodo, producto de informes de fiscalización negativos, informes de supervisión que detectaron falencias (especialmente financieras), visitas inspectivas y procedimientos sancionatorios directos. La mayoría de las infracciones y sanciones graves corresponden a la línea de acción “Cuidado Alternativo” (Residencias).

Los tipos de infracción se clasificaron, según información proporcionada por el Servicio Nacional de Protección, en su mayoría como menos graves (65%). Las infracciones graves, de acuerdo a lo establecido por la normativa, representaron un 35% del total. Asimismo, en base a la información entregada por el organismo, vía solicitud de información, no se registraron infracciones gravísimas. No obstante, se debe constatar que, en los actos administrativos disponibles en transparencia activa, se encontró una situación de infracción de este tipo, reflejando una eventual inconsistencia²³. Por otra parte, cabe señalar que hubo 3 casos con múltiples infracciones (menos graves y graves), pero se sancionó en forma general.

Tabla 10: Tipos de infracción y frecuencia de sanciones

Tipo de infracción	Frecuencia	%
Menos graves	60	65
Grave	32	35
Total	92	100%

Fuente: Solicitud sobre infracciones y sanciones a Servicio Nacional de Protección

Entre los organismos colaboradores acreditados que incurrieron en infracciones graves se encuentran la Corporación Prodel y la Corporación Vivo Inclusión, ambas con 3 infracciones graves; la Fundación Mi Casa, la Fundación Creeser, la Fundación Tabor, la Organización Alta Tierra y la Fundación Integrando Niños y Adolescentes con una Toque de Luz, todas con 2 infracciones graves. Otros 16 solo tienen un registro de sanciones por infracciones grave (para mayor detalle ver Anexos). Específicamente, en estos casos, la principal sanción fue de un 20% del monto del pago, pero también se registraron términos anticipados de convenio y de acreditación, casos que se analizan a continuación.

Tabla 11: Tipos de infracción y frecuencia

Tipo de infracción	Sanción	N
Grave	Amonestación escrita	4
	Multa 15%	2
	Multa 20%	14
	Multa 25%	1
	Multa 30%	4

²³ Resolución Exenta N°286 de 2022, correspondiente a la Corporación Vivo Inclusión.

	Término anticipado de convenio	4
	Término de acreditación	3

Fuente: Solicitud sobre infracciones y sanciones a Servicio Nacional de Protección

- **Colaboradores acreditados con término anticipado y unilateral de convenio**

Los colaboradores que incurrieron en infracciones graves cuya sanción fue **término anticipado y unilateral de convenio** fueron la Corporación Prodel, la Corporación Vivo Inclusión, la Fundación Asiste y la Fundación Talita Kum.

A través de la revisión de las resoluciones exentas que establecen sanciones - publicadas en transparencia activa, específicamente la materia Actos con efectos sobre terceros, tipología "Sanciones"- se analizaron las causales que fundaron el término anticipado del convenio con el colaborador acreditado respectivo, salvo la resolución exenta N°728, correspondiente a la Fundación Talita Kum, la cual no estaba disponible en transparencia activa, por lo tanto no fue posible conocer los motivos específicos de la sanción. Tampoco fue posible esclarecer si los montos no utilizados por estos colaboradores acreditados fueron reintegrados, ya que no hubo referencia al respecto en las resoluciones.

De esta manera, a la **Corporación Prodel**, específicamente a la Residencia de Protección para Mayores "Yaldah", se le aplicó esta medida debido a reiteradas infracciones graves, tales como:

- Infracciones graves contra la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención.
- Incumplimiento de las obligaciones del convenio respecto a la seguridad y habitabilidad del inmueble.
- Incumplimiento relacionado con el proceso de selección de personal y la documentación requerida.
- Infracción grave por consumo de droga al interior de la residencia.

A la **Corporación Vivo Inclusión**, específicamente al proyecto Residencia de Discapacidades Severas "Villa Nuevo Caminar", se le aplicó dicha sanción debido a incumplimientos en los deberes de actuación y omisión en pago de remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud de su personal.

La **Fundación Asiste**, específicamente al proyecto Diagnóstico Clínico Especializado "Asiste Ñuble", fue sancionada a causa de la detección de múltiples incumplimientos, tales como:

- Proyecto no cumple con la composición de los trabajadores.

- Programa no cuenta con el equipamiento adecuado.
- Carpetas de personal sin certificados psicolaborales de la directora (s) y secretaria administrativa.
- Certificados de título sin legalizar de trabajadores.
- Proyecto no cumple con las condiciones mínimas de prevención de riesgos.
- Gastos rechazados y no reintegrados a cuenta corriente del proyecto.
- Atraso en pago de sueldos.

- **Colaboradores acreditados con término de la acreditación**

Hubo dos colaboradores acreditados cuya sanción fue el término de la acreditación por la detección de hechos graves²⁴. Al respecto, de la misma forma que en el caso anterior, se analizaron los actos administrativos disponibles en la tipología “Sanciones” en transparencia activa, para conocer mayor detalle sobre estos casos.

Respecto a la **Organización No Gubernamental de Desarrollo “Alta Tierra”**, específicamente la Residencia de Protección para Mayores “Alta Tierra”, fue sancionada con el término de la acreditación por, entre otros, los siguientes hechos:

- Hecho grave denunciado a la fiscalía (datos reservados).
- Existe omisión e incumplimiento al no presentar oportunamente la denuncia de los hechos a fiscalía y no enviar oficio a Tribunal de Familia.
- No existen coordinaciones con el intersector, ni acciones con curaduría, tribunal de familia u otros actores de la red.
- Los registros de intervención en las carpetas de NNA no cuentan con la implementación de medidas a favor de NNA vulnerados.
- No existen eventos de intervención individual ni familiar para informar y abordar los hechos.

A la **Fundación Integrando a Niños y Adolescentes con un Toque de Luz**, se le aplicó el término de la acreditación por incumplir con los destinos de aportes financieros del Estado, en cuanto a que los gastos observados no justificados ascendieron a un total de **\$85.450.682** en 2024, encontrándose los plazos vencidos para respaldar dicho monto, pasando a ser gastos rechazados, razón por la cual debieron ser reintegrados a la cuenta corriente del programa. Se indicó que colaborador acreditado no dio respuesta a lo solicitado por el Servicio, no dando cumplimiento de los fines de protección especializada.

²⁴ La Fundación Integrando Niños y Adolescentes con un Toque de Luz tiene un registro de 2 sanciones graves.

4.6. Caracterización de la gestión de organismos colaboradores de mayor relevancia financiera

Luego de la descripción de los hallazgos generales, esta sección analiza la relación entre el volumen de recursos transferidos y la gestión realizada por los organismos colaboradores. Para ello, se realizó una focalización sobre una muestra de los cinco organismos colaboradores acreditados que concentraron la mayor parte del financiamiento público en 2024.

4.6.1. Muestra de Organismos Colaboradores Acreditados

Los criterios para determinar la muestra de organismos colaboradores fueron los siguientes: mayor cantidad de recursos recibidos en 2024, mayor número de transferencias recibidas en 2024 y mayor cantidad de recursos recibidos correspondiente a la línea de acción “Intervenciones Ambulatorias de Reparación”. De esta manera, la Corporación Opción, Fundación Ciudad del Niño, Fundación Mi Casa, Corporación Servicio Paz y Justicia y Fundación Tierra de Esperanza fueron los seleccionados.

Tabla 12: Muestra de Organismos Colaboradores Acreditados (OCA)

Organismo Colaborador Acreditado	Misión (según su sitio web institucional)	Monto Recibido 2024 (en pesos)
Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria “Opción”	Es una organización privada, sin fines de lucro, cuya misión es proteger y defender los derechos de niños, niñas y adolescentes, a través de la atención directa en centros especializados y el diseño de propuestas en el ámbito de las políticas públicas ²⁵ . La Corporación posee los siguientes programas de intervención ²⁶ :	20.752.162.361
Fundación Ciudad del Niño	La Fundación se especializa en ejecutar programas preventivos orientados a apoyar a los padres en la crianza y cuidado de sus hijos, restituir y proteger los derechos de la niñez en situación de vulnerabilidad, apoyar a jóvenes en conflicto con la ley en el cumplimiento de sus sanciones judiciales ²⁷ .	20.046.854.083

²⁵ <https://opcion.cl/somos/mision/>
²⁶ <https://opcion.cl/programas-proteccion-de-derechos/>
²⁷ Para más información, ver: <https://www.ciudadelnino.cl/quienes-somos/>

Fundación Mi Casa	Su labor es restablecer e impulsar los derechos de niños, niñas y adolescentes de todo Chile ²⁸ .	18.776.665.258
Corporación Servicio Paz y Justicia - SERPAJ Chile	Es una organización originalmente creada para colaborar en la defensa y promoción de los Derechos Humanos. Con el retorno a la democracia se focaliza en la promoción y defensa de los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes ²⁹	13.418.281.642
Fundación Tierra de Esperanza	Es una institución sin fines de lucro, creada en 1997 con el propósito de contribuir a que niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de vulneración social se sientan apoyados, protegidos y defendidos frente a la injusticia y falta de oportunidades ³⁰ .	10.895.322.173

Fuente: Elaboración propia en base a información de los organismos en sus sitios web y en el sitio de Transferencias reguladas por la Ley N°19.862

4.6.2. Análisis informes de supervisión de la muestra seleccionada

Según el artículo 39 de la Ley N°21.302, el Servicio Nacional de Protección *“supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la norma legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada”*. La misma normativa también establece que dicha supervisión y fiscalización deberá efectuarse, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país.

Los informes de supervisión se estructuran contemplando la identificación del proyecto, las categorías de evaluación y los ámbitos supervisados, dimensiones e indicadores. Cada ámbito contiene observaciones, en caso de un funcionamiento adecuado, destacando las fortalezas del proyecto, y hallazgos, en caso de un funcionamiento parcial o inadecuado que, en una próxima supervisión, se deberán subsanar. Posteriormente, los puntajes obtenidos por cada indicador se promedian obteniendo un puntaje o índice final, el cual considera una escala³¹ de 0 a 3. Cabe destacar que los informes de supervisión también incorporan una sección de seguimiento de hallazgos de supervisiones anteriores clasificando los compromisos cumplidos y los no cumplidos. Por lo tanto, existe una revisión

²⁸ Para más información, ver: <https://fundacionmicasa.cl/que-hacemos/>

²⁹ Para más información, ver: <https://www.SERPAJchile.cl/web/nosotros/>

³⁰ Para más información, ver: https://tdesperanza.cl/?page_id=5425#imagen01

³¹ Donde: 3 es “funcionamiento adecuado”, 2 es “funcionamiento parcial”, 1 es “funcionamiento inadecuado” y 0 es “no aplica/imposibilidad de calificar”.

periódica y sostenida en el tiempo para asegurar la continuidad de mejoramiento de la gestión de los proyectos supervisados.

En base a lo anterior, se solicitó al Servicio los informes de supervisión realizados en 2024 y focalizados en los siguientes colaboradores acreditados y proyectos: Fundación Mi Casa (AFT-San Carlos); Corporación Servicio Paz y Justicia – SERPAJ Chile (Programa de Prevención Focalizada (PPF) – Adolfo Pérez Esquivel); Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria Opción (Programa de Prevención Focalizada (PPF) Santa Cruz); Fundación Ciudad del Niño (AFT – Los Ángeles). Al respecto, de la información entregada por el organismo, se observa que tres de los cuatro proyectos analizados³² presentan un desempeño calificado como insuficiente, evidenciando incumplimientos a nivel técnico-administrativo, de intervención, retroalimentación de usuarios, infraestructura y gestión de personas. Por el contrario, solo un proyecto fue evaluado con un desempeño destacado.

Proyecto con desempeño destacado:

- **PPF – Adolfo Pérez Esquivel (SERPAJ Chile):** De acuerdo con el informe entregado, el proyecto evidencia una trayectoria de mejora continua, habiendo resuelto incumplimientos previos, alcanzando un funcionamiento adecuado.

Proyectos con desempeño insuficiente:

- **PPF – Santa Cruz (Corporación Opción):** se indica que presenta los incumplimientos más graves y persistentes, especialmente en el ámbito técnico-administrativo, con una incapacidad de subsanar compromisos previos.
- **AFT – Los Ángeles (Fundación Ciudad del Niño):** fue calificado como insuficiente, señalando incumplimientos en infraestructura, gestión de personal, calidad de la intervención y participación de los NNA.
- **AFT – San Carlos (Fundación Mi Casa):** se señala que mantiene un funcionamiento parcial con incumplimientos en infraestructura, documentación y percepción del trato por parte de los usuarios.

A continuación, se presenta el análisis agregado de los principales incumplimientos detectados en los informes de supervisión remitidos:

³² Según se indicó previamente, de los cinco informes requeridos en la solicitud de acceso a la información, el correspondiente al colaborador acreditado “Fundación Tierra de Esperanza” no fue incluido en la respuesta del Servicio.

Análisis por categoría de hallazgo:

- a) **Funcionamiento técnico-administrativo:** es el ámbito que presenta las deficiencias más generalizadas. La principal falencia señalada es la gestión documental incompleta en los expedientes de los NNA. De manera recurrente, se menciona la ausencia de documentos esenciales para el seguimiento y la protección, tales como:
 - Cédulas de identidad y certificados de nacimiento.
 - Certificados de matrícula escolar y registros de inscripción en salud.
 - Informes diagnósticos, Planes de Intervención Individual (PII) y registros de sus avances.
 - Comunicaciones judiciales.

- b) **Proceso y participación en la intervención:** se menciona brecha significativa entre la planificación y la ejecución de las intervenciones. Los hallazgos recurrentes incluyen:
 - Incoherencia de los planes de intervención individual, toda vez que los planes propuestos no siempre contienen objetivos coherentes o no se ajustan a las orientaciones técnicas y necesidades de los NNA.
 - Falta de evidencia de participación, en cuanto existe una falla en el registro de la opinión y el consentimiento de los NNA y sus familias, vulnerando el derecho a la participación.

- c) **Retroalimentación de los usuarios:** Se señala que existe una percepción negativa por parte de los NNA sobre la atención y el trato recibido. Este hallazgo se repite en múltiples proyectos, indicando una problemática en la calidad de la relación establecida entre los equipos profesionales y los usuarios del servicio.

- d) **Condiciones para la intervención:** Se mencionan deficiencias persistentes en la infraestructura, equipamiento y las condiciones de seguridad en las dependencias, destacando:
 - Insuficiencia de espacios físicos adecuados para la atención, así como carencia o mal estado del mobiliario.
 - Falta de equipamiento de seguridad básico (extintores) o caducidad de este. Además, botiquines incompletos y planes de emergencia desactualizados.

- e) **Gestión de personas:** se señalan debilidades en la gestión de los equipos profesionales, principalmente en dos áreas:
 - Documentación del personal: falta de certificados de idoneidad, antecedentes, exámenes médicos o informes psico-laborales en las carpetas de los funcionarios.
 - Dotación del personal: insuficiencia de profesionales para cubrir las plazas asignadas o falta de asignación de perfiles clave para la intervención.

4.6.3. Infracciones, sanciones y reclamos de la muestra

Asimismo, el análisis de la muestra de colaboradores acreditados evidencia que se han constatado infracciones menos graves, con la excepción de Fundación Mi Casa donde se mencionan 2 infracciones graves.

Tabla 13: Detalle del número de infracciones y sanciones por parte de la muestra de OCA

Colaborador Acreditado	Sanciones	Tipo Infracción
Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria Opción	1	Menos Grave
Fundación Ciudad Del Niño	1	Menos Grave
Fundación Mi Casa	3	Menos Grave/ Grave/Grave
Corporación Servicio Paz Y Justicia SERPAJ Chile	2	Menos Grave
Fundación Tierra De Esperanza	1	Menos Grave

Fuente: Solicitud sobre infracciones y sanciones a Servicio Nacional de Protección

CONCLUSIONES

A modo general, el proceso de fiscalización evidenció que, a través de la Ley de Transparencia es posible acceder a información relevante sobre las transferencias y supervisiones efectuadas por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a los organismos colaboradores acreditados, relevando el valor de las herramientas de transparencia activa y derecho de acceso a la información para efectuar control sobre estas materias.

a. Cumplimiento de la Ley N°20.285.

- Por medio de la información publicada en transparencia activa, fue posible acceder a datos sobre las transferencias efectuadas por el Servicio y conocer mayores detalles respecto a convenios y sanciones (en la materia actos con efectos sobre terceros).
- A través del derecho de acceso a la información se obtuvo información detallada respecto a las supervisiones y sanciones impuestas a estas entidades colaboradoras.
- Finalmente, el organismo también publica proactivamente datos de interés, referente a las fiscalizaciones efectuadas.
- Sin embargo, se observaron algunos incumplimientos a la Ley de Transparencia, tanto en el derecho de acceso a la información como en los deberes de transparencia activa: en el caso de derecho de acceso a la información, las solicitudes fueron respondidas fuera del plazo, mientras que, respecto de transparencia activa, se constató que existía información no disponible respecto a convenios y sanciones.

b. Transferencias a colaboradores acreditados:

En conjunto, el análisis de los datos recabados a partir de las transferencias mediante la Ley N°19.862 revela que en 2024 se traspasaron 277 mil millones de pesos a colaboradores acreditados.

- Los colaboradores acreditados que recibieron una mayor cantidad de recursos en 2024 fueron: la Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria “Opción” con más de 20 mil millones de pesos, la Fundación Ciudad del Niño con 20 mil millones de pesos y la Fundación Mi Casa con más de 18 mil millones de pesos (\$18.776.665.258). Estos tres organismos recibieron más del 20% del presupuesto total. Asimismo, los diez colaboradores acreditados que recibieron un mayor financiamiento representaron casi un 50% del financiamiento total del Servicio.

- Los recursos recibidos por los colaboradores se invirtieron, principalmente, en dos líneas de acción: Intervenciones Ambulatorias de Reparación (58% del financiamiento) y Cuidado Alternativo (32% del financiamiento).

c. Fiscalizaciones, infracciones y sanciones por parte del Servicio Nacional de Protección:

- Históricamente (2021-2024), el Servicio Nacional de Protección ha realizado 1.589 fiscalizaciones a 159 organismos colaboradores acreditados de las cuales un 55% han tenido un resultado positivo y un 39% un resultado negativo (el otro 6% corresponde a fiscalizaciones en proceso, sin efecto, suspendida y sancionatorio directo).
- En base a la información sobre sanciones recibidas vía solicitud de acceso a la información, un 65% de las infracciones correspondieron a menos graves y un 35% a graves.
- Considerando solo las infracciones graves, la sanción más recurrente fue una multa del 20% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses. Sin embargo, también se registran infracciones cuya sanción fue el término anticipado del convenio y/o término de la acreditación.

d. Resultados informes de supervisión:

Los informes de supervisión solicitados al Servicio Nacional de Protección a aquellos colaboradores que recibieron un mayor financiamiento develaron incumplimientos en diversas áreas tales como,

- **Gestión documental:** Expedientes de NNA incompletos, sin documentos esenciales para su seguimiento.
- **Participación:** Falta de evidencia sobre la participación de los NNA y sus familias en sus propios planes de intervención.
- **Calidad del trato:** Percepción negativa por parte de los usuarios sobre la atención y el trato recibido.
- **Infraestructura y seguridad:** Deficiencias persistentes en los espacios físicos, equipamiento y elementos básicos de seguridad.

Algunos proyectos evidenciaron que, a pesar de que se les solicitó subsanar incumplimientos, estos no fueron resueltos en supervisiones posteriores.

1. ANEXO

Detalle de los organismos colaboradores y proyecto que fue sancionado como grave.

Nombre Colaborador Acreditado	Nombre Proyecto	Línea de Acción	Sanción	N
Corporación Prodel	REM - Imillitay Qal	Cuidado Alternativo	Multa 20%	3
	REM - Yaldah	Cuidado Alternativo	Amonestación escrita	
	REM - Yaldah	Cuidado Alternativo	Término anticipado y unilateral del convenio	
Corporación Vivo Inclusión	RDS - Nuevo Caminar	Cuidado Alternativo	Multa 20%	3
	Rds Villa Nuevo Caminar	Cuidado Alternativo	Multa 25%	
	RDS Villa Nuevo Caminar	Cuidado Alternativo	Término anticipado y unilateral del convenio	
Fundación Mi Casa	RLP - Residencia Antofagasta	Cuidado Alternativo	Multa 30%	2
	RLP - Residencia Antofagasta	Cuidado Alternativo	Multa 20%	
Fundación Creeser	RLP - Anka	Cuidado Alternativo	Multa 20%	2
	RVA - Antu	Cuidado Alternativo	Amonestación escrita	
Fundación Tabor	RVA - Residencia Berit Najam	Cuidado Alternativo	Multa 20%	2
	RVA - Residencia Berit Najam	Cuidado Alternativo	Multa 20%	
Organización No Gubernamental De Desarrollo - Alta Tierra	REM - Alta Tierra	Cuidado Alternativo	Término de la acreditación	2
	REM - Residencia Alta Tierra	Cuidado Alternativo	Multa 20%	
Fundación Integrando Niños y Adolescentes con un Toque de Luz	REM - Integrando a Niños y Niñas	Cuidado Alternativo	Término de la acreditación	2
Aldeas Infantiles S.O.S. Chile	REM - Aldeas Infantiles S.O.S Entre Volcanes	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Corp. Desarr. Soc. Asoc. Crist. de Jóvenes	PIE - ACJ 24 Horas 1	Ambulatoria	Multa 15%	1
Fundación Asiste	DCE - Asiste Ñuble	Diagnóstico Clínico Especializado	Término anticipado y unilateral del convenio	1
Fundación Caritas Diocesana De Linares	REM - Residencia Vida Familiar San José De San Javier	Cuidado Alternativo	Amonestación escrita	1
Fundación De Ayuda Al Nino Limitado (Coanil)	RDS - Residencia Las Azaleas	Cuidado Alternativo	Multa 30%	1
Fundación Hogares De Menores Verbo Divino	REM - Residencia Familiar Los Tilos	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Fundación Leon Bloy Para La Promoción Integral De La Familia	PPF San Fernando	Ambulatoria	Multa 20%	1

Fundación Nino Y Patria	REM - Centro Residencial Teniente Hernán Merino Correa	Cuidado Alternativo	Multa 30%	1
Fundación Talita Kum	REM - Altair	Cuidado Alternativo	Término anticipado y unilateral del convenio	1
Maria Ayuda Corporación De Beneficencia	REM - Nuestra Señora De La Esperanza	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Organización No Gubernamental Juntos Creando Futuro	REM - Residencia De Niñas Rayen	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	RVA - RIMANAKUY	Cuidado Alternativo	Multa 30%	1
Fundación para la Infancia de Coquimbo	RDS - Residencia de Protección Ayelén	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales	FAE - Linares 2	Cuidado Alternativo	Amonestación escrita	1
Fundación Mi Hogar de Cauquenes	REM - Centro Residencial Mi Hogar de Pelluhue	Cuidado Alternativo	Multa 20%	1
Fundación Dolma por los derechos de la infancia y ancianidad	DAM - Aysén	Ambulatoria	Multa 15%	1
TOTAL				32

NOVIEMBRE
2025



INFORME

FISCALIZACIÓN EXTRAORDINARIA

TRANSFERENCIAS A INSTITUCIONES COLABORADORAS DEL
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ
Y ADOLESCENCIA

Unidad de Fiscalización, Área de Fiscalización Aplicada
Dirección General