



OFICIO CIRCULAR.: N° 0001 /

**ANT.:** No Hay.

**MAT.:** Instruye procedimiento sobre ingresos de intervenciones en la Plataforma SENAINFO, en proyectos ambulatorios.

Santiago, 06 ABR 2020

**DE: SUSANA TONDA MITRI  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

**A: DIRECTORES/AS REGIONALES  
JEFES/AS DEPARTAMENTOS DIRECCIÓN NACIONAL  
REPRESENTANTES LEGALES DE ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS**

---

Junto con saludar muy cordialmente, en función de las atribuciones conferidas por los artículos 3º, numeral 8º, y 5º, numerales 1º y 3, del Decreto Ley N° 2465, de 1979, se viene en instruir, tanto a las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Menores, como asimismo a los Organismos Colaboradores Acreditados, sobre la forma de proceder al ingreso de intervenciones en la Plataforma SENAINFO, correspondientes a proyectos ambulatorios:

1. Todos los proyectos ambulatorios de las Línea de Acción Programas (Excluye DAM - OPD), a partir del día 01 de abril de 2020, podrán ingresar intervenciones de nuevos ingresos en la plataforma Senainfo solo una vez que éstos estén validados por la Dirección Regional respectiva. El objetivo de esta medida es procurar mantener la debida atención de los actuales NNA vigentes, cuyos planes de intervención pueden verse retardados por la contingencia y, a la vez, asegurar que aquellos nuevos NNA que ingresen puedan contar con una atención que reúna estándares mínimos de calidad, atendido a que es necesario que exista una relación entre al NNA, su familia y el programa, a fin de lograr una intervención efectiva, generando un plan de intervención pertinente. Lo anterior, será muchas veces imposible, atendido que los profesionales que componen los proyectos ambulatorios de la oferta proteccional no podrán realizar entrevistas y/o evaluaciones presenciales al ingreso, situación que, en general, no corresponde terapéuticamente ni está de acuerdo con las orientaciones técnicas.
2. Por tanto, durante este periodo, debiendo resguardar a los equipos, a los NNA y familias que atendemos, el OCA deberá solicitar por Sistema de Ticket de la plataforma Senainfo, la validación del nuevo ingreso, con la justificación técnica de por qué la primera atención de ingreso no será presencial; ésta deberá ser revisada, validada y respaldada técnicamente por cada Dirección Regional, y cómo el programa aborda la situación. Esto se aplicará tanto a los NNA de listas de espera como a las nuevas derivaciones que realicen los tribunales.
3. Para llevar a cabo este procedimiento, se deberán efectuar las siguientes acciones:
  - Todo nuevo ingreso de un NNA a un proyecto ambulatorio, podrá ser registrado en la base de datos Senainfo, donde la única opción de Calidad Jurídica disponible para registro será "Ingreso Pendiente por DR". Al momento de registrar el nuevo ingreso, la plataforma Senainfo remitirá notificación automática vía correo electrónico al Director/a Regional y Coordinador/a Uprode respectivos.

- **Coordinador/a UPRODE** reenvía correo electrónico del ingreso a supervisor/a técnico/a asignado al proyecto, y éste deberá solicitarle al Proyecto OCA los antecedentes correspondientes. El plazo para esta acción no deberá superar 1 día hábil desde la recepción de correo automático que alerta el ingreso.
- **El proyecto** deberá elaborar y enviar correo electrónico dirigido al Supervisor Técnico respectivo (UPRODE), solicitando la validación del ingreso.

Para estos efectos, deberá adjuntar los siguientes datos al e-mail: orden de tribunal, datos de identificación de NNA y justificación técnica que respalde el ingreso, teniendo en cuenta algunas las siguientes causales indicadas en Memorándum N°608 del 31 de Marzo de 2020, del Jefe DEPRODE, a saber:

- NNA reingresados al mismo proyecto.
- NNA que hayan contado o cuentan con hermanos o familiares atendidos previamente en el mismo proyecto.
- NNA que se encuentren en atención simultánea en proyecto de cuidado alternativo (Residencias o Familias de Acogida)
- NNA vinculado con hechos de connotación pública.
- Casos excepcionales catalogados por la Dirección Regional como urgentes y necesarios de atender técnicamente, y que cuente con antecedentes previos.
- En cuanto al ingreso de NNA a PRJ, durante el periodo de alerta sanitaria, será necesario por parte del proyecto al momento de realizar la solicitud de validación del ingreso, que la justificación técnica que implique su ingreso inmediato, sea alguna acción o gestión útil y necesaria con el objeto de la defensa, protección o interrupción de la vulneración y eventual delito que este o haya sido objeto el NNA.

**Respecto de los ingresos de NNA ordenados por tribunales, desde el 1 de abril, solo requerirán para dicho ingreso, enviar al supervisor la copia de la resolución de esta fecha o posterior, salvo en PRJ cuyos ingresos se rigen por lo señalado en el punto anterior.**

- **Supervisor/a Técnico/a:** con los antecedentes antes señalados, éste analiza la pertinencia del ingreso del caso e informa a Coordinador y DR la Validación o No Validación del ingreso, en el plazo de 1 día hábil.
- **Coordinador/a UPRODE** con los antecedentes entregados por el supervisor técnico, informa vía correo electrónico a proyecto la autorización o no validación del ingreso.
- **Director del proyecto ambulatorio** deberá solicitar validación del ingreso por Sistema de Tickets en la categoría correspondiente, señalada a continuación.

Sistema de Tickets - Crear Ticket	
Tema de ayuda *	Ingreso y Egreso
Tipo Solicitud *	Modificar Calidad Jurídica

En el asunto y detalle del ticket, el proyecto deberá consignar los antecedentes respecto al ingreso y la calidad jurídica respectiva<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> En caso de que el NNA cuente con calidad jurídica "Medida Protección 80 bis", el proyecto deberá respaldar posteriormente esa condición, subiendo el archivo PDF de la Orden de Tribunal respectiva en la categoría destinada para ello en el propio Sistema de Tickets.

Asunto: *	Cambio autorizado por DR
Detalle Solicitud: *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>B</b> <i>I</i> <u>U</u> <b>A</b> <b>T</b> </p> <p>Favor, realizar cambio calidad jurídica NNA a "medida de protección"</p> <p>CodNino: 123456 iCodIE: 4567890</p> </div>
Caracteres: 1897 de 2000	
<input type="button" value="Siguiente -&gt;"/> <span style="float: right;"><input type="button" value="Cancelar"/></span>	

- Después de presionar el botón "Siguiente", el proyecto debe subir como archivo adjunto el correo electrónico enviado por la Dirección Regional (idealmente en formato PDF), en donde se autoriza el ingreso. Posteriormente, hacer clic en "Finalizar Solicitud", para enviar el requerimiento.

**Sistema de Tickets - Agregar Archivos**

Ticket:	50008-1		
Adjuntos:	<input type="button" value="Seleccionar Archivo ..."/>		
Archivos:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Nombre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	
Nombre			

- Posterior a este envío por parte de proyecto, **UPLAE** recibe ticket por sistema y revisa si este contiene los datos necesarios para derivar a Mesa Nacional (correo aprobación ingreso de DR). De lo contrario, el ticket es devuelto al proyecto.
- Finalmente, para caso con aprobación de ingreso, **DEPLAE** recibe el ticket derivado y procede al cambio de calidad jurídica. Se informa directamente al Proyecto/OCA por Sistema de Tickets, respecto de la confirmación de validación.

Agradeciendo vuestra colaboración, les saluda,

  
  
**SUSANA TONDA MITRI**  
 Directora Nacional  
 SERVICIO NACIONAL DE MENORES

**GBT/DDG/VPM/JICZ/HGC**

Distribución:

- Directores/as Regionales del SENAM
- Representantes Legales Organismos Colaboradores Acreditados
- Departamento de Planificación y Control de Gestión
- Departamento de Protección y Restitución de Derechos
- Departamento Jurídico
- Oficina de Partes
- Archivo