

Reporte N°2

Instancias entre Colaboradores Acreditados y Mejor Niñez

Marzo, 2022

Reporte instancia N°2 Colaboradores Acreditados – Mejor Niñez “Roles Técnicos de Mejor Niñez”

I. Introducción

En consideración a la necesidad de generar espacios de conversación entre los Colaboradores Acreditados y Mejor Niñez y, con el propósito de canalizar las principales aprehensiones y propuestas de mejora que tienen los primeros sobre ciertas temáticas que son de su interés, se acordó generar instancias de conversación y reflexión, abiertas a todos los Colaboradores del Servicio, donde cada participante cuente con un espacio formal para informar sus aprehensiones, inquietudes y propuestas de mejora.

En línea con lo anterior, y en conformidad con los temas prioritarios para los Colaboradores Acreditados, se ha definido la siguiente calendarización:

Día	Tema	División expositora
17 de Marzo	Avance del rediseño programático y procesos licitatorios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de Servicios y Prestaciones.
24 de Marzo	Roles Técnicos de Mejor Niñez: Supervisión, Asistencia Técnica, Transferencia Técnica y Fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de Supervisión, Evaluación y Gestión. ▪ División de Estudios y Asistencia Técnica.
31 de Marzo	Normativa financiera (pago 80 Bis, traspaso de fondos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de Supervisión, Evaluación y Gestión.
07 de Abril	Reglamento de pagos ¹	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de Servicios y Prestaciones. ▪ División de Supervisión, Evaluación y Gestión.

II. Metodología de las instancias

Cada instancia, se segmentará en un espacio de bienvenida y tres bloques de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **Bloque N°1 Plenario Inicial: Presentación del tema priorizado por los Colaboradores”:** El/los expositor/es invitado/s, presentará/n el tema correspondiente según la calendarización. La exposición se orientará a abordar las principales inquietudes que hayan informado con anterioridad los Colaboradores.
- **Bloque N°2 “Trabajo en salas: Identificación de aprehensiones y propuestas de mejora de los Colaboradores”:** Luego del bloque N°1, se efectuará una asignación de los participantes a distintas *salas de trabajo*. Cada sala, tendrá como propósito documentar los principales nudos

¹ Sujeto a la Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

críticos que visualizan los Colaboradores en el marco de cada uno de los temas priorizados, así como también las propuestas de mejora en relación a los mismos. Cabe destacar que cada sala contará con un moderador, quien guiará la conversación y recogerá las principales apprehensiones y propuestas de mejora.

- **Bloque N°3 “Plenario final”:** Este último bloque se orienta a exponer las principales conclusiones de lo documentado en las *mesas de trabajo*.

III. Antecedentes de la segunda instancia

De acuerdo con la calendarización, en la segunda instancia de comunicación entre los Colaboradores Acreditados y Mejor Niñez se abordaron los “*Roles Técnicos de Mejor Niñez*”.

Dicha instancia contó con **116** inscritos, quienes actuaron en representación de **72** Colaboradores Acreditados de Mejor Niñez.

IV. Información de interés para los Colaboradores en relación al tema expuesto.

En virtud de las preguntas y/o consideraciones planteadas por los asistentes en la instancia desarrollada el día Jueves 24 de Marzo, y en atención a las definiciones institucionales presentadas y el marco normativo vinculado al tema expuesto, se vuelve pertinente detallar algunos puntos.

Tema N°1: Supervisión Técnica.

1. Sobre los alcances de la Supervisión Técnica

El proceso de supervisión técnica es una actividad de control a los proyectos en ejecución, para verificar el cumplimiento por parte de éstos a las exigencias establecidas tanto en las Orientaciones y Normas técnicas, convenios (proyectos de funcionamiento), normativas y protocolos del propio Servicio, como respecto de Leyes y Reglamentos relacionados, que regulan sus acciones y las disposiciones de la Convención de los Derechos de los Niños.

Las supervisiones técnicas para el año 2022 se han establecido preferentemente presenciales, atendiendo a las necesidades y capacidad de cada equipo regional, considerando las disímiles circunstancias de variables como territorialidad, plan paso a paso y dotación de personal de las unidades de supervisión técnica regionales a lo largo del país.

Asimismo, y únicamente cuando existan condiciones que impidan que las Supervisiones Técnicas se desarrollen en terreno (Contingencia Sanitaria, Estado de Excepción, Condiciones Climáticas o

catástrofe naturales), podrán efectuarse de forma remota de acuerdo con la Resolución Exenta N°002/2022².

2. Sobre los instrumentos y verificadores de Supervisión Técnica

Siempre las Supervisiones Técnicas serán efectuadas en base a la normativa, legislación, procedimientos, protocolos, notas técnicas y OOTT vigentes.

Por otra parte, existen las rúbricas, las cuales son una herramienta guía para el Supervisor Técnico. En ellas, se incorporan ejemplos de los elementos a considerar en la revisión, pero prima y debe encontrarse a la base de lo indicado en las OOTT³.

Por ejemplo, en materia de participación la rúbrica entrega un ejemplo de cómo se podría garantizar la participación. Sin embargo, el cumplimiento debe ser en base a los objetivos establecidos por las Orientaciones Técnicas, proyecto de funcionamiento y convenio.

Otro ejemplo concreto dice relación con los “espacios que permitan la privacidad de los niños, niñas y adolescentes”. En relación con esto, lo que se supervisa es que (1) el número de baños sea proporcional al número de usuarios, debiendo respetar siempre la dignidad de los usuarios/as atendidos/as. (2) El diseño de baños, duchas y WC toma en consideración la necesidad por privacidad, dignidad y seguridad y utilización de acuerdo a necesidad especial. (3) El/los baños se encuentran fácilmente accesibles a los dormitorios y a las áreas recreacionales del centro residencial. (4) Las duchas colectivas se encuentran separadas en cubículos separados y/o con puertas completas para privacidad.

Finalmente, es oportuno indicar que los verificadores de la supervisión técnica son definidos, para cada criterio, desde la Dirección Nacional hacia las Unidades Regionales.

3. Sobre las competencias y funciones de los Supervisores Técnicos

La responsabilidad de los Supervisores Técnicos es manejar la Normativa, Orientaciones Técnicas y toda indicación vigente entregada por el Servicio. La selección de los nuevos profesionales ha sido parte de un proceso que incluye evaluación curricular, psico laboral y técnica, que adicionalmente implica un proceso de inducción y retroalimentación constante. Desde la Unidad de Supervisión

² Cabe destacar que en el marco de las Supervisiones de carácter remoto se solicitará información y antecedentes que ya se encuentran en digital (Diagnóstico, PII, Informes de Avance)

³ Particularmente, respecto de la exigencia de solicitud de audiencia reservada o de coordinación con curador o sugerencia de designación de curador *ad litem*, es pertinente indicar que los criterios son evaluados en base a la selección de muestras. El criterio indica la solicitud por parte del proyecto, a fin de garantizar el derecho del niño, niña o adolescente a ser escuchado.

Técnica Nacional, se mantienen reuniones semanales con las regiones para ir levantando éste y otros temas con cada dirección regional. Asimismo, se ha trabajado en procesos de inducción con los profesionales del equipo.

Por otra parte, cabe destacar que los supervisores técnicos de cada dirección regional tienen asignados sus proyectos a cargo. En aquellos casos donde los proyectos no tengan información del Supervisor Técnico correspondiente, se recomienda contactarse con la Jefatura de Supervisión y Fiscalización de la región⁴, exponiendo su necesidad de atención.

Por otra parte, y respecto de las actividades desarrolladas por los Supervisores, estos pueden efectuar la revisión de documentación física en terreno o de modo digital según los medios que proporcione el proyecto. No es aconsejable a los proyectos entregar los expedientes/carpetas para su retiro de dichas dependencias. De todas formas, es pertinente indicar que el retiro de la documentación y resguardo de esta en las Direcciones Regionales se ha dado, de modo excepcional, en contexto de término de un proyecto y continuidad de este por otro Colaborador, a efectos de dar continuidad a la intervención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias atendidas.

Finalmente y respecto de la facultad de los Supervisores para solicitar cambios a lo establecido en los convenios, es pertinente indicar que en estos se encuentra establecido que, respecto de su modificación, esta puede realizarse entre las partes de común acuerdo, en lo que diga relación con los elementos de carácter accidental que forman parte de los convenios. Se debe dejar establecido en ellos, que los elementos de carácter esencial, tales como el plazo de duración, su focalización territorial y las plazas convenidas, no podrán modificarse bilateralmente, sino que deberá convocarse a un nuevo proceso licitatorio. Sin embargo, podrán modificarse las plazas, siempre que se configure una situación de fuerza mayor, mientras no se alteren las bases ni el proyecto en sus aspectos esenciales.

Sin perjuicio de lo anterior, los convenios indican la obligación del Colaborador respecto de las supervisiones técnicas durante la ejecución de un proyecto, como también la obligación de dar cumplimiento a las observaciones emanadas del proceso de evaluación ex ante de la propuesta adjudicada, por parte de la Comisión de Evaluación, que serán debidamente informadas por la Dirección Regional de la Región respectiva; las que serán objeto de las correspondientes supervisiones técnicas o financieras.

4. Sobre la participación de los niños, niñas y adolescentes

Los instrumentos de supervisión técnica incorporan criterios para calificar la opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, la cual puede ser recogida por medio de entrevistas, encuestas de opinión u otras técnicas definidas por el propio/a supervisor/a técnico/a. En esta misma línea, en el marco de la supervisión técnica, el eje de participación se evalúa a través del ámbito de “Opinión de niños,

⁴ Ver anexo N°1 “Jefaturas de Supervisión y Fiscalización, Direcciones Regionales de Mejor Niñez”

niñas, adolescentes y adultos”, además de revisar el nivel de participación de los procesos interventivos de los NNA y Familia⁵.

La metodología de participación es señalada en las Orientaciones Técnicas de cada modalidad. Asimismo, el proyecto de funcionamiento cuenta con un punto asociado a la evaluación de usuarios, donde el Colaborador propone las acciones y metodologías a llevar a cabo. Sin perjuicio de ello, es preciso revisar los requerimientos que sean indicados en los procesos licitatorios de cada modelo.

Por otra parte, y respecto de la participación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual y trastorno de la comunicación es pertinente indicar que en la recogida de opinión efectuada por los supervisores técnicos, se establece como condición necesaria para esta acción, la capacidad expresiva-comprensiva oral o escrita.

Finalmente, es importante destacar respecto de los DAM, que desde la Supervisión Técnica no se efectúan acciones para recoger la opinión usuaria de esta línea, ya que los casos ingresados se encuentran en proceso de evaluación y no de intervención propiamente tal. No obstante, en esta modalidad se puede revisar la aplicación de encuestas de opinión y las acciones adoptadas por el proyecto de acuerdo con los resultados obtenidos, así como la existencia de instrumentos que promuevan espacios participativos y/o de consulta a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, según lo establecido en las orientaciones técnicas de la modalidad.

5. Sobre los informes y hallazgos de la Supervisión Técnica

Los informes de Supervisión Técnica no pueden ser modificados; sin embargo, si existen observaciones, éstas pueden ser abordadas en la siguiente supervisión y aquellos hallazgos mal levantados pueden ser desistidos, cuestión que necesariamente debe ser autorizado por la Dirección Regional correspondiente.

6. Sobre la contratación de profesionales con menor experiencia a la solicitada en las Orientaciones Técnicas

En casos excepcionales, y aludiendo a una causal de fuerza mayor, el Servicio podrá autorizar la contratación de profesionales con menor experiencia a la solicitada por las Orientaciones Técnicas. En este sentido, es pertinente indicar que de contar con dicha autorización, la evaluación no se verá afectada. Sin embargo, y en atención a que los motivos de fuerza mayor son de carácter transitorio deberá revisarse la situación en la Dirección Regional respectiva, de tal forma que se acuerde con el Colaborador la forma de subsanar dicha situación a la brevedad, y en caso que lo anterior no ocurra,

⁵ Se busca poder dejar de manera expresa la opinión o cualquier aspecto que el niño, niña o adolescente quiera hacer presente.

si debiera afectar la evaluación, pudiendo en caso de incumplimiento, dar lugar a un término de convenio anticipado, de conformidad con lo señalado en el artículo 37 de la Ley N° 20.032.

7. Otras aclaraciones respecto de la Supervisión Técnica.

- Se encuentra habilitado un banner de Resoluciones en la página web del Servicio Mejor Niñez. Igualmente debe recordarse que, de acuerdo con el artículo 7° de la Ley N° 20.285, sobre transparencia, todos los actos y resoluciones exentas que tengan efecto sobre terceros deben publicarse en el portal de Gobierno Transparente de este Servicio.
- Los programas del circuito 24 horas, como todo proyecto ambulatorio, tiene definida una frecuencia de supervisión técnica trimestral, con ámbitos establecidos para abordar en cada una de estas instancias.
- Los procesos de evaluación de desempeño anual, y por ende, la entrega de autoevaluación del proyecto, se encuentran suspendidos, ya que aún se mantiene la vigencia de la resolución exenta N° 880 de 17 de marzo de 2020. Se informará oportunamente la puesta en marcha de nuevos procesos de evaluación de desempeño a proyectos.
- Respecto de los sujetos de atención que cumplan 18 años, se ha establecido que seguirán siendo sujetos de atención del Servicio, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios.

La regla general es que este Servicio no puede autorizar que se pague por atenciones prestadas a adolescentes que se encuentran en proceso de intervención, luego de cumplido los 18 años. La excepcionalidad se encuentra regulada en el inciso segundo del artículo 3° de la Ley N° 21.302, al indicar que seguirán siendo sujetos de atención de este Servicio, quienes tengan 18 años o más, siempre que encuentren bajo cuidado alternativo (no programas ambulatorios) y cursando estudios. Ellos serán sujetos de atención hasta el 31 de diciembre del año en que cumplan 24 años. El cumplimiento del requisito de estudios se acreditará mediante un certificado emitido por la entidad que desarrolle el curso.

- Respecto de la posibilidad de tener un niño, niña o adolescente vigente en una Residencia y PIE, es pertinente indicar que Ley 21.302 en su artículo 26°, indica que se prepondera a que sean destinatarios de un solo programa. Sin embargo, no debería existir dificultades cuando existe compatibilidad técnica como el trabajo conjunto entre una Residencia y PIE. En ese caso, uno de los programas que interviene al niño, niña o adolescente será considerado como focal, para efectos de coordinar la intervención que realizan los programas a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias, evitando así una sobre intervención del grupo familiar.

- Respecto de la validez de la certificación de sanitización y desratización por parte de los Municipios, corresponde aclarar que, si la Municipalidad cuenta con este Servicio, y certifique el procedimiento, podría ser válido.

Tema N°2: Fiscalización.

1. Sobre los alcances de la Fiscalización.

La labor de fiscalización, su proceso, procedimientos, actividades y tareas se enmarcan en la normativa vigente, teniendo como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de Mejor Niñez, el respeto a sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada y la administración proba de los recursos públicos otorgados, convirtiéndose en una herramienta de recopilación, análisis y control del quehacer de quienes ejecutan los programas del Servicio, velando por el correcto desempeño de éstos, en virtud de los criterios y parámetros previamente establecidos tanto por la normativa técnica que emana del mismo Servicio (ej. Instrumentos de supervisión técnica), legal, reglamentaria, y basándose en los principios de celeridad, oportunidad, transparencia, veracidad e imparcialidad.

Existirán tres tipos de Fiscalizaciones: (1) agendada; (2) por denuncia/reclamo⁶; (3) por alerta de Supervisión. Particularmente, respecto de la segunda, el ámbito a fiscalizar efectivamente será el que se circunscribe al abordar la denuncia o reclamo. Sin embargo, si en el desarrollo de la fiscalización se constatan otro tipo de hallazgos que eventualmente puedan ser aparejados a una situación que consigne una infracción grave o gravísima, también podrá fiscalizarse, dejando registro en la pauta de fiscalización.

Por otra parte, en virtud de lo señalado por los Lineamientos de Fiscalización 2022, aprobados por la Resolución Exenta N°100⁷, de fecha 28 de febrero 2022, tras una fiscalización deberá levantarse necesariamente un Informe, el que podrá ser de dos tipos: positivo (no se constataron incumplimientos) o negativo (se constata la existencia de incumplimientos que pueden ser una eventual infracción de aquellas que señala la Ley).

En ambos casos, y previamente visados por el/la Director/a Regional, el fiscalizador deberá enviar al proyecto⁸ mediante correo electrónico, el informe positivo o negativo, según corresponda, en formato PDF, señalando en el mismo correo electrónico, el resultado de la fiscalización.

Cabe precisar que ante una fiscalización negativa se instruirá un procedimiento sancionatorio el que tendrá como propósito verificar si el incumplimiento detectado por el fiscalizador/a constituye o no

⁶ Los criterios para determinar la gravedad de una denuncia y que, por consiguiente, active una Fiscalización por Denuncia/Reclamo, se encuentran contenidos en el Anexo N°3 de los Lineamientos de Fiscalización 2022, aprobados mediante Resolución Exenta N° 100, de fecha 28 de febrero 2022, que se encuentra disponible en la página web de Mejor Niñez.

⁷ La Resolución Exenta N°100, además de los Lineamientos, contiene las rúbricas de los procesos de Fiscalización.

⁸ Desde Gestión de Colaboradores se enviará también a la administración central y/o representante legal del colaborador acreditado fiscalizado.

una infracción de aquellas señaladas por la Ley N°21.302. Si esto es así, y el sustanciador del procedimiento sancionatorio llega al convencimiento de la existencia de una infracción, la sanción será aquella que corresponda en virtud de la gravedad de la infracción cometida: menos grave, grave o gravísima, según corresponda.

2. Sobre la tipificación de infracciones

La tipificación de las infracciones se encuentra consagrada en el artículo 41° de la Ley N°21.302. En dicho artículo, además, se establecen las sanciones respectivas para cada tipo de infracción.

Particularmente, respecto de las infracciones de carácter grave, relacionadas con la “vulneración de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio” es pertinente precisar que **no corresponde a Mejor Niñez, clarificar a qué tipo de vulneraciones se refiere y qué casos serían más gravosos respecto a otros**. Para esto, hay que remitirse a lo señalado por la Convención sobre los Derechos del Niño, desde donde se establece que; “Los Estados parte adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Siguiendo con lo anterior, para el Comité de los Derechos del Niño, la proscripción de la violencia contra los niños, niñas y adolescentes debe partir de la base de que se trata de una vulneración a la dignidad y que los niños son sujetos de derecho. En esta línea, ha señalado que los debates y estrategias deben estar encaminados a combatir y eliminar todas las formas de violencia, y ha resaltado que la expresión **"toda forma de perjuicio o abuso físico o mental" no deja espacio para ningún grado de violencia legalizada contra los niños, niñas o adolescentes, sea o no delito penal**.

Ahora bien, es necesario señalar que en el mencionado artículo 41 de la Ley N° 21.302 se establece que, para la determinación de la sanción, en el caso de las infracciones graves, como sería el caso señalado, Mejor Niñez debe procurar que su aplicación resulte idónea para el cumplimiento de los fines de la protección especializada de los niños, niñas y adolescentes, teniendo siempre en cuenta su interés superior.

3. Otras aclaraciones respecto de la Fiscalización.

- Se podrá fiscalizar todo aquello que diga relación con la normativa técnica emanada por el Servicio, es decir: el cumplimiento de orientaciones técnicas, el convenio suscrito, las instrucciones que emanen del Director/a Nacional o Directores Regionales, así como lo establecido en los distintos reglamentos y la misma Ley.

Por otro lado, y de acuerdo con la focalización para las fiscalizaciones agendadas para los programas de protección focalizada (PPF), este 2022, se fiscalizará especialmente (pero no privativamente) el cumplimiento en relación al ámbito denominado “diagnóstico psicosocial”. Finalmente, para las fiscalizaciones por denuncias/reclamos, o por alertas de supervisión, lo que se va a fiscalizar será todo hecho u omisión que haya o hayan generado la fiscalización respectiva.

- Los/as fiscalizadores/as no deben llevarse los expedientes de los niños, niñas y adolescentes de los proyectos. En virtud de lo anterior, se hace necesario que los proyectos que sean fiscalizados puedan facilitar en sus instalaciones algún espacio en donde el/la fiscalizador/a pueda llevar a cabo su función en terreno; cuando corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, podrá solicitarse el envío de copias escaneadas de los documentos oficiales, sobre todo ante la imposibilidad física de poder revisar todo en terreno, así como en los casos de las fiscalizaciones que se realicen de forma remota.
- Las multas impuestas por la comisión de una infracción de aquellas señaladas por la Ley N°21.302 en su art. 41 no pueden ser canceladas con los recursos que entregue el Servicio, por lo que deberán ser solventadas con recursos propios de cada Colaborador Acreditado. No existe una normativa expresa que autorice a pagar las multas con lo entregado con ocasión de la subvención.
- Respecto de la unificación de criterios para la activación de resoluciones asociada a nuevas vulneraciones, por ejemplo, circular ante intentos de suicidios o agresiones entre niños, niñas y adolescentes de la misma edad, es pertinente comentar que en la medida que se requiera a Fiscalía la elaboración de los actos administrativos que aprueben dichos procedimientos, se efectuarán. En la actualidad se cumple con informar que se dictó la Resolución Exenta N°155, de fecha 14.03.22 que aprueba el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores de este Servicio.
- En relación al Comité de Supervisión y Fiscalización Regional, se está dictando una resolución para el funcionamiento de este, donde además se señalarán las situaciones que activarán esta instancia.
- De acuerdo con el artículo 30 de la Ley N°20.032, este Servicio, en la fiscalización que se refiere el artículo 39 de la Ley 21.302, señala; “el Servicio deberá contar con planes de asesoría y mejoramiento para asegurar que el colaborador acreditado cumpla con las exigencias no satisfechas en la fiscalización.”
Se está diseñando un flujo respecto de la aplicación de Planes de Mejora, los que, eventualmente y en virtud de lo señalado por la normativa, se harán posterior a una fiscalización negativa y en virtud de un acuerdo en conjunto con el jefe de la unidad de supervisión y fiscalización regional.

Tema N°3: Asistencia Técnica.

1. Sobre los alcances de la Asistencia Técnica.

El objetivo de la Asistencia Técnica es realizar acompañamiento técnico a los colaboradores acreditados, con los equipos de intervención de la oferta vigente de Mejor Niñez, para facilitar el fortalecimiento de capacidades y habilidades y así elevar la calidad de la intervención efectuada con las niñas, niños, adolescentes y familia y/o adultos significativos. Para esto se plantean los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Conocer y generar instancias de trabajo con las y los profesionales que integran los equipos de intervención de los proyectos en donde se efectúen procesos de Asistencia Técnica.
- ✓ Analizar, en conjunto con el equipo interventor, el diseño, pertinencia, coherencia y calidad de los planes de intervención individual (PII), del proyecto que corresponda.
- ✓ Promover espacios de reflexión con los equipos de intervención, respecto a sus propias prácticas en el desarrollo y ejecución de los PII, facilitando el reconocimiento de fortalezas y necesidades de mejora continua.
- ✓ Efectuar recomendaciones técnicas al equipo de intervención cuando corresponda, con el fin de que se realicen ajustes, cambios o actualizaciones en los procesos de intervención, considerando las conclusiones de lo analizado en conjunto con los equipos técnicos.
- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las acciones de asistencia técnica realizadas respecto a los PII revisados con cada equipo de intervención, procurando la instalación de los conocimientos y habilidades en el equipo técnico.
- ✓ Evaluar la satisfacción y el impacto de las asistencias técnicas desarrolladas en función de las experiencias y aprendizajes instalados en los equipos técnicos, y el avance de los procesos de intervención con las niñas, niños, adolescentes y sus familias o adultos significativos.

Es pertinente precisar que la asistencia técnica considerará los Lineamientos y Orientaciones Técnicas vigentes de los programas del servicio. Asimismo, la planificación de la asistencia técnica será en conjunto con los equipos de intervención de las OCAS para considerar su realidad y cotidianidad.

2. Sobre la activación de la Asistencia Técnica

Es pertinente indicar que la Asistencia Técnica podrá ser:

- ✓ *Emergente*⁹: Refiere a aquella asistencia técnica que se despliegue debido a una situación que requiere asesoría inmediata y urgente, por tratarse de hechos de contingencia, complejidad y

⁹ El acompañamiento técnico en el caso de la activación de la asistencia técnica emergente será levantada por la unidad de Supervisión Técnica u otro actor regional. Los proyectos podrán solicitar a los equipos regionales las necesidades de asistencia o transferencia técnica para ser considerado en los planes y programación del trabajo a nivel regional y nacional. En el caso de la asistencia técnica programada será también el supervisor técnico y/o analista de implementación regional

de un nivel de gravedad que amerita una asesoría con celeridad y focalizada para un proyecto específico, a partir de una circunstancia particular no prevista, dado que afecta la integridad y bienestar de un niño, niña o adolescente. Este tipo de asistencia técnica estará disponible para todos los proyectos de la oferta del Servicio de Mejor Niñez en cada territorio regional, indistintamente del tipo de modalidad a la que pertenezcan (cuidado alternativo o atención ambulatoria).

- ✓ *Programada:* Corresponderá a aquella asistencia técnica que se encuentre planificada, de acuerdo con lo estipulado en el Plan Regional de Asistencia Técnica de cada Unidad Regional, considerando criterios acordes a las particularidades de cada territorio, y a la focalización de proyectos que requieran un proceso de acompañamiento más que una asesoría puntual, así como el fortalecimiento de ámbitos que resultan claves para el buen funcionamiento del Servicio, en cuanto al cumplimiento de su misión.

Respecto del conducto o canal para acceder a Asistencia Técnica es pertinente indicar que la solicitud se debe realizar a la Jefatura del equipo regional de Asistencia Técnica, a través de diversos actores como los supervisores técnicos, analista de implementación u otro actor regional dependiendo si es emergente o programada. En cuanto a los tiempos de respuesta entre la etapa de preparación y ejecución está contemplada en un periodo de 1 a 5 días máximos, dependiendo si es programada o emergente.

Finalmente, y en relación con la metodología para la implementación de los procesos de asistencia técnica, es pertinente indicar que los equipos podrán hacer uso de la metodología de análisis de caso en relación a la presencia de trauma complejo u otro diagnóstico.

3. Otras aclaraciones respecto de la Asistencia Técnica.

- Respecto de la posibilidad que los equipos de asistencia técnica incidan en la gestión intersectorial, es pertinente indicar que existe un equipo de intersector a nivel nacional y regional, encargado/as de gestionar acceso a oferta para la atención de niños, niñas, adolescentes y sus familias que será activado cuando producto de la asistencia técnica y un análisis de caso que se concluya diversas acciones orientadas a garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, y el cumplimiento de los objetivos de los planes de intervención individual.
- Si bien no es responsabilidad de la Unidad de Asistencia Técnica, es pertinente indicar que, respecto de la asignación de cupo, Mejor Niñez realiza esta asignación a partir de lo emanado por los Tribunales de Familia o con competencia en familia que llega por sistema a nuestro Servicio. En el caso de la cobertura territorial, esta se considera dependiendo del alcance de los

quien canalizará la necesidad del equipo interventor y otros levantamientos de necesidades y solicitudes que pueden emerger de los territorios, proyectos y equipos.

proyectos sin perjuicio que hoy existe una Unidad encargada de la planificación de la oferta que levantará las necesidades territoriales para proyectar la cobertura requerida de oferta programática.

Tema N°4: Transferencia Técnica.

1. Sobre los alcances de la Transferencia Técnica

La Unidad de Transferencia Técnica tiene como objetivo formular e implementar estrategias y metodologías de transferencia técnica de conocimientos, habilidades y capacidades transversales y especializadas dirigidas a los equipos de atención y cuidado directo que ejecutan la oferta de protección de administración directa, adopción y organismos colaboradores acreditados.

Lo anterior, con el fin de favorecer la especialización y procurar la efectividad de los procesos de intervención, a través de formación continua mediante el desarrollo de capacitaciones, talleres, cápsulas, cursos, entre otros. Para esto, la Unidad implementará la transferencia de conocimiento en temáticas puntuales que se consideran relevantes para la labor, contemplando entre estas las consideradas por distintos organismos internacionales y las propias consideradas por los equipos, mediante la priorización los resultados obtenidos en el proceso de levantamiento de necesidades permanente.

Para el cumplimiento de lo anterior, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Elaborar e implementar el plan nacional de transferencia técnica, mediante la entrega de contenidos especializados y transversales, programados a partir de los resultados obtenidos del levantamiento de necesidades.
- ✓ Diseñar y ejecutar procesos de transferencia técnica de formación en temáticas emergentes por solicitud de otras Unidades del Servicio, tanto de las Unidades Regionales de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación, como de la Dirección Nacional.
- ✓ Evaluar los procesos de transferencia técnica desarrollados con el fin de visualizar los avances en la ejecución de las actividades y generar los ajustes que sean pertinentes para la mejora continua de los mismos.

En síntesis, los procesos de transferencia técnica apuntan a entregar instancias de capacitación y formación continua a los proyectos que ejecutan las distintas líneas de atención del Servicio, tanto de Administración Directa como de Organismos Colaboradores, además de equipos regionales de adopción. En ese sentido, se considera tanto a equipos de trato directo, profesionales y directivos, tanto de la línea cuidado alternativo como ambulatoria.

Finalmente, cabe precisar que, independiente de las capacitaciones que se desarrollen desde la Unidad de Transferencia Técnica, se deberán mantener las que se encuentran comprometidas previamente por los Organismos Colaboradores en los convenios de proyectos vigentes¹⁰.

2. Sobre los profesionales de Transferencia Técnica.

Los perfiles de cargo de la Unidad de Transferencia Técnica se encuentran definidos en concordancia con la especialización del Servicio, considerando como fundamental la expertíz teórica y práctica de los equipos con el fin de apuntar hacia la calidad técnica para el cumplimiento de los procesos.

3. Sobre las temáticas de la Transferencia Técnica

Los temas considerados en la planificación anual para la ejecución de las instancias de transferencias técnica fueron recabados en proceso de levantamiento de necesidades realizado a nivel nacional, donde se incorporó tanto la mirada regional del Servicio, como de los proyectos de Administración Directa y Organismos Colaboradores.

En esa línea, los resultados de la “Encuesta Nacional de Detección de Necesidades” arrojó cómo principales temáticas a desarrollar y fortalecer la desregulación emocional y/o conductual, trabajo con familias o adultos responsables, trauma relacional temprano y trauma complejo, salud mental, conductas abusivas de carácter sexual, explotación sexual y comercial de niños, niñas y/o adolescentes, abuso de drogas y/o alcohol y migración en contexto internacional. Sin perjuicio de lo anterior, considerando la discapacidad intelectual como una temática necesaria de fortalecer por los equipos, las Unidades Regionales de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación podrán recoger requerimientos de los proyectos que apunten a la formación especializada, pudiendo articular la ejecución de actividades que promuevan la entrega de conocimientos teóricos y prácticos en la materia. Por lo tanto, en esta materia se considerará un piloto para fortalecer las competencias de equipos que intervienen a niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual.

4. Sobre la “Escuela de Formación”.

La formación continua es parte de las actividades que se espera desarrollar desde la Unidad de Transferencia Técnica en el mediano y largo plazo, considerando fundamental la creación de mallas formativas que permitan apuntar a responder a las necesidades de especialización de los equipos de atención directa. En ese sentido, la Unidad cuenta con presupuesto propio con el fin de cubrir

¹⁰ Esto encuentra su fundamento en el artículo 6° de la Ley N°21.302 donde se señala como una de las funciones de Mejor Niñez “Otorgar asistencia técnica a los colaboradores acreditados respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, brindándoles información, orientación o capacitación, cuando ello se requiera, o en la medida que se solicite y a ello acceda fundadamente el Servicio, previa evaluación correspondiente. **No obstante lo anterior, ninguna falta de información, orientación o capacitación podrá subsanar el incumplimiento de las condiciones o requisitos básicos establecidos por el convenio respectivo al colaborador acreditado**

los costos asociados a este proceso, con el fin de proveer a los proyectos la oferta de capacitación necesaria a proyectos priorizados.

V. Anexos

Anexo N°1: “Jefaturas de Supervisión y Fiscalización, Direcciones Regionales de Mejor Niñez”

Dirección Regional	Calidad	Nombres	Correo electrónico
Arica y Parinacota	Titular	Jonathan Caro Núñez	jcaro@mejorninez.cl
Tarapacá	Titular	Camila Arce Fajardo	carce@mejorninez.cl
Antofagasta	Titular	Paola Parada	pparada@mejorninez.cl
Atacama	Titular	Gladys Araya Astorga	garaya@mejorninez.cl
Coquimbo	Titular	Sebastian Cousiño	jcousino@mejorninez.cl
Valparaíso	Subrogante	Claudia Mella (S)	cmella@mejorninez.cl
Metropolitana	Titular	Silvana Navarrete	snavarreter@mejorninez.cl
O'Higgins	Titular	Maria Jose Acuña	macuna@mejorninez.cl
Maule	Titular	Jose Perez Sepúlveda	jperez@mejorninez.cl
Ñuble	Titular	Oscar Villagrán Arias	ovillagran@mejorninez.cl
Bio bío	Titular	Paula Vejar Flores	pvejar@mejorninez.cl
Araucanía	En proceso de selección	Walter Valdebenito (S)	wvaldebenito@mejorninez.cl
Los Ríos	Titular	Claudia Mena Villaroel	cmena@mejorninez.cl
Los Lagos	Titular	Monica Vergara	movergara@mejorninez.cl
Aysén	Titular	Mario Pereira	mpereirap@mejorninez.cl
Magallanes	Titular	Claudia Iribarren	ciribarren@mejorninez.cl