

**REF: APRUEBA PROCEDIMIENTO TÉCNICO
PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CIERRE DEL PLAN DE ASESORÍA Y
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO NACIONAL DE
PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y
ADOLESCENCIA Y ANEXOS QUE INDICA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000382

SANTIAGO, 20 JUN 2022

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado en la Resolución Exenta N° RA 215067/196/2021, de 2021 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el Decreto Exento N° 3, de 24 de marzo de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en los artículos 79, 80, 81 y siguientes del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en los artículos 6 letra h), 7 letra b), 8 letra d), 39, 41, 42, 43 y 44 de la Ley N° 21.302; en la Ley N°20.032; y en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

- 1°. Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia es el organismo del Estado que tiene por objetivo garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.
- 2°. Que, el artículo tercero transitorio de la ley N°21.302 señala que *"los colaboradores acreditados por el Servicio Nacional de Menores que, a la entrada en vigencia de esta ley, estén reconocidos como tales por dicho órgano, deberán acreditarse conforme a la presente ley, ajustándose a los nuevos requisitos de acreditación que se establezcan en virtud de ésta, en el período de un año contado desde la entrada en vigencia de la misma."* Agrega que *"las entidades coadyuvantes del Servicio Nacional de Menores que no se encuentren acreditadas a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley deberán hacerlo dentro del plazo de un año, conforme a los requisitos y procedimientos a los que ésta se refiere."*
- 3°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 6, literal h) de este mismo cuerpo normativo, relativo a las funciones del Servicio, c señala que corresponderán a este las siguientes: *"Supervisar y fiscalizar técnica, administrativa y financieramente la labor que ejecutan los colaboradores acreditados conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada programa de protección especializada, y a los respectivos convenios. Para estos efectos, la supervisión y fiscalización que deberá realizar el Servicio consistirá en el mecanismo de control a través del cual podrá aplicar sanciones a los colaboradores acreditados en los casos calificados por esta ley. En virtud de lo anterior, los colaboradores acreditados estarán obligados a entregar la información que requiera el Servicio."*

- 4°. Que, el artículo 7, literal b) de la ley citada en el considerando anterior, señala que es función del Director Nacional *"Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio (...)".* Por su parte, el artículo 8, literal d) precisa que al Director Regional la corresponde la función del *"Supervisar y fiscalizar el cumplimiento (...) de la normativa técnica, administrativa y financiera y de los respectivos convenios en la ejecución de las prestaciones de protección especializada por parte de los colaboradores acreditados de su región. Asimismo, deberá supervisar e impartir instrucciones respecto de la dirección técnica y administrativa de los programas ejecutados directamente por el Servicio en su región."*
- 5°. Que, de acuerdo con lo indicado en el artículo 39 de la Ley N° 21.302, referido a la supervisión y fiscalización, *"El Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona"*.
- 6°. Que, conforme a lo señalado en el artículo 41 del mismo cuerpo normativo referido a las sanciones, *"La realización, por parte de los colaboradores acreditados, de alguna de las conductas que se indican a continuación, serán sancionadas con amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda. Asimismo, en su artículo 42, se establece el procedimiento sancionatorio y, las circunstancias atenuantes y agravantes en sus artículos 43 y 44 respectivamente, por último, en el artículo 45 se señala el procedimiento de reclamación con el que cuenta el colaborador acreditado afectado por la aplicación de alguna de las sanciones."*
- 7°. Que, a su turno, el artículo 36 numerales 1), 2), 3) y 4) de la Ley N°20.032 disponen respectivamente que: *"la supervisión de los convenios se dirigirá a verificar: 1) El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias; 2) El cumplimiento de los objetivos del convenio; 3) El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio; 4) La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia, en su caso."*
- 8°. Que, esta autoridad se encuentra facultada conforme a lo dispuesto en el artículo 7, letra d) de la ley N°21.302, para dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente

por el Servicio o por colaboradores acreditados.

- 9°. Que, conforme a lo señalado precedentemente, mediante este acto administrativo, esta autoridad viene en aprobar el Procedimiento Técnico para la Implementación, Seguimiento y Cierre del Plan de Asesoría y Mejoramiento del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

RESUELVO:

- 1°. APRUÉBESE** el Procedimiento Técnico para la Implementación, Seguimiento y Cierre del Plan de Asesoría y Mejoramiento del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y su anexo, cuyo texto es el siguiente:

I. OBJETIVOS

1. Establecer un procedimiento a realizar ante falencias detectadas que implicarían incumplimientos al Convenio, Orientaciones Técnicas y/o toda otra normativa técnica, legal o reglamentaria que emane del Servicio por parte de un Colaborador Acreditado en ejecución de un programa de protección especializada, no habiéndolo subsanado en los plazos establecidos, incidiendo en las garantías de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos, en concordancia con lo establecido en la normativa vigente.
2. Describir, estructurar y orientar la aplicación de los Planes de Asesoría y Mejoramiento hacia los proyectos que ejecutan programas de protección especializada a la niñez y adolescencia en atención a la normativa y directrices que emanan desde la Dirección Nacional.

II. ALCANCE

Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, específicamente Unidades de Supervisión y Fiscalización, y la oferta de protección a cargo de colaboradores acreditados de este Servicio.

III. NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Ley N°20.032 que regula el régimen de aportes financieros del estado a los colaboradores acreditados.

- Ley 19.620 que dicta Normas sobre Adopción de Menores.
- Decreto Supremo N°19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Circular N°005, del 05 de febrero de 2010, de la Dirección Nacional de SENAME, sobre la atribución de SENAME de poner término anticipado o modificar los convenios y las acciones a realizar, previo a la determinación de poner fin de manera anticipada a convenio suscrito.
- Resolución Exenta N°1160, de fecha 12 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional de SENAME, que aprueba el Manual de Procedimiento para la aprobación, modificación y término de convenios, relativos a la ejecución de proyectos regidos por la Ley N°20.032.
- La Resolución Exenta N°155, de 2022, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que establece procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio y la Resolución Exenta N° 307, de 2022, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que modifica Resoluciones Exentas N° 000154 y N° 000155 ambas de 2022, ambas del Servicio, en los términos que se indican y dispone su publicación.

IV. DEFINICIONES

Hallazgo: Toda aquella falencia o deficiencia detectada respecto de la ejecución o desempeño de un proyecto, identificada en el proceso de supervisión, por los supervisores técnicos o financieros y administrativos, a través de los instrumentos de supervisión que correspondan.

Compromiso: Acción y/o medida a desarrollar por el proyecto supervisado para subsanar el hallazgo detectado en tiempo y forma.

Incumplimiento: Constatación de la existencia reiterada de hallazgos no subsanados en tiempo y forma, a pesar de los compromisos establecidos, que pueden ser aparejados a una infracción de aquellas señaladas en la Ley N° 21.302.

Infracción: La realización por parte de un colaborador acreditado de alguna de las conductas señaladas por la Ley N°21.302 en su artículo 41, categorizadas como menos graves, graves y, gravísimas.

Sanción: Aquéllas señaladas en el artículo 41 de la Ley N°21.302, ante la comisión por parte de un Colaborador Acreditado de una infracción de aquellas señaladas en el mismo cuerpo legal.

Plan de Asesoría y Mejoramiento: Instrumento que sistematiza un conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y la superación de debilidades presentes de un proyecto. El plan de asesoría y mejoramiento debe estar centrado en los problemas y resultados deficientes del proyecto, ya sea en la atención, intervención o evaluaciones entregadas o que afecten directamente a niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias

V. PROCEDIMIENTO

En el marco de lo establecido en la Ley N°20.032, en su artículo 30, inciso tercero se indica: *“Si en la fiscalización a la que se refiere en el artículo 39° de la ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se identifica el incumplimiento de alguna exigencia, el Servicio podrá retener el pago de los recursos a los que se refiere este artículo hasta el 50 por ciento, hasta que el colaborador acreditado disponga de las medidas necesarias para cumplir con la exigencia no satisfecha. En tal caso, 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”*, en el presente procedimiento técnico, se pretende establecer de manera operativa las acciones a realizar para el levantamiento de Plan de Asesoría y Mejoramiento de acuerdo con lo indicado en la ley.

La instalación de un Plan de Asesoría y Mejoramiento, como su nombre lo indica, se diseña con el propósito de otorgar una instancia de mejora que, por medio de acciones concretas y plazos determinados, permita al proyecto subsanar uno o más ámbitos de ejecución, en los que se haya levantado la máxima cantidad de compromisos prestablecidos en supervisión asociados a hallazgos, identificados como un incumplimiento.

La eventual aplicación de un Plan de Asesoría y Mejoramiento estará dada por la constatación por parte del supervisor/a del no cumplimiento de los compromisos asignados para la subsanación de uno o más hallazgos, de acuerdo con la cantidad máxima de compromisos que se pueda asignar a un criterio en particular, en un proyecto. Este máximo de compromisos que los supervisores técnicos pueden asignar estará establecido por los criterios de los informes de supervisión técnica, los que serán definidos en una matriz de riesgo¹ y será el Sistema Integrado de Información (SIS) de Mejor Niñez, el que generará una alerta que llegará al correo electrónico del Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional, quien deberá asignar e iniciar el procedimiento de fiscalización (fiscalización por alerta).

Durante la vigencia del plan de asesoría y mejoramiento, solo aquellos ámbitos que son sujetos del plan no levantarán nuevos hallazgos ni alertas de supervisión, y por ello, no serán tampoco fiscalizados.

¹ Matriz de riesgo levantada por la Unidad de Supervisión Técnica y la Unidad de Fiscalización

Respecto de los ámbitos restantes, es decir, de aquellos no incluidos en el plan de asesoría y mejoramiento, la supervisión hará el levantamiento habitual de los hallazgos que detecte, formulando los compromisos que correspondan y efectuando el seguimiento de éstos.

En base a lo anterior, y cuando se determine la realización de una fiscalización ya sea por la **alerta** que genere el Sistema Integrado de Información (SIS) de Mejor Niñez (según matriz de riesgo) o por los otros motivos en que se pueden activar fiscalizaciones² (**denuncia/reclamo o agendada**), el/la fiscalizador/a asignado/a, deberá realizarla evaluando si los hallazgos, los compromisos asignados a éstos o los hechos que dieron origen a la denuncia/reclamo, en efecto, pueden corresponder a una conducta que pueda ser aparejada a una eventual infracción de aquellas señaladas por el artículo 41 de la Ley N°21.302.

A partir de lo anterior, se dará inicio a las siguientes acciones:

- I. En caso de que el fiscalizador/a constate la existencia de incumplimientos, deberá consignarlo en el **Informe de Fiscalización Negativo**, en donde detallará los pormenores del o los incumplimientos detectados y consignará la necesidad de instruir un procedimiento sancionatorio. Consiguientemente, deberá enviar un memorándum al Director/a Regional solicitando se instruya un procedimiento sancionatorio.
- II. Paralelamente, y ante la detección por parte del fiscalizador/a de uno o más incumplimientos que pueden ser aparejados a infracciones graves o gravísimas, se alertará de dicha situación, por medio de correo electrónico del fiscalizador/a, a la Jefatura de la Unidad y al supervisor/a técnico asignado al proyecto fiscalizado.
- III. En base a esta situación y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°21.302 respecto de *asegurar que el colaborador acreditado cumpla con las exigencias no satisfechas en la fiscalización, se evaluará por el Jefe de Unidad y el supervisor/a técnico a cargo del proyecto, la derivación realizada por el fiscalizador/a y se acordará la implementación de un plan de asesoría y mejoramiento*, debiendo efectuar levantamiento de los ámbitos que serán sujetos de revisión en el plan asociados, que digan relación con eventuales aspectos graves y/o gravísimos, de acuerdo a la Ley.
En el caso de que se estime la necesidad de establecer un Plan de Asesoría y Mejoramiento, se comunicará al proyecto tal decisión y se solicitará la elaboración de éste. Dicho Plan se aplicará con independencia del resultado del Procedimiento Sancionatorio que deba derivarse de la Fiscalización Negativa.
- IV. Para la **formalización** de esta indicación (elaboración del Plan de Asesoría y Mejoramiento), se deberá remitir un Oficio al Colaborador³ con la decisión de la Dirección Regional respecto

² Siguiendo los Lineamientos del Proceso de Fiscalización, REX N°100 del 28 de febrero 2022.

³ Enviado al representante legal del colaborador acreditado al domicilio del proyecto.

de solicitar un plan de asesoría y mejoramiento. Este documento (Oficio en PDF) debe ser remitido, en un plazo máximo de 3 días hábiles, de manera de asegurar la recepción oportuna por parte del Colaborador Acreditado. El plazo de los 3 días hábiles de la Dirección Regional para formalizar ante el Colaborador, serán desde que la Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización toma conocimiento de la situación levantada por el Fiscalizador.

- V. **Elaboración de propuesta del plan de asesoría y mejoramiento:** El Colaborador Acreditado ejecutante del proyecto es el responsable de su elaboración, el cual deberá contener de forma detallada las acciones y plazos (cronograma) para el cumplimiento del objetivo final: corregir el o los hallazgos no subsanados en tiempo y forma que dieron pie al proceso de fiscalización y a la constatación del incumplimiento, utilizando el formato definido (Ver Anexo).

Esta propuesta debe apuntar, además de a superar el o los problemas detectados, a enfrentar las causas de dichas falencias, estableciendo objetivos que sean precisos y alcanzables en un plazo de ejecución no superior a 90 días corridos. Esta propuesta de Plan debe ser enviado a la Dirección Regional en un máximo de 5 días hábiles⁴. Dicho documento deberá estar dirigido al Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización.

En los casos en que, transcurrido los 5 días hábiles, sin que haya respuesta del colaborador acreditado, se citará a reunión al representante legal, de acuerdo al numeral VI. siguiente.

- VI. **Revisión de la Propuesta de plan de asesoría y mejoramiento:** El plan propuesto será revisado por la Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional, quién lo aceptará plenamente o formulará observaciones que el colaborador deberá atender para mejorar su plan. El envío de esta retroalimentación al Colaborador por parte de la Dirección Regional se realizará en un plazo máximo de 2 días hábiles⁵, vía correo electrónico.

Existiendo observaciones respecto de la propuesta de plan presentado por el proyecto, se solicitará su reformulación, detallando claramente cuáles son las modificaciones que se requiere realizar. El Colaborador tiene un plazo de máximo 3 días hábiles⁶ para la modificación y entrega del plan de asesoría y mejoramiento corregido.

La Unidad de Supervisión y Fiscalización, debe revisar esta nueva propuesta de plan, verificando que todas las observaciones realizadas hayan sido incorporadas. Posteriormente se informará al Colaborador Acreditado mediante Oficio, que debe ser remitido por medio de correo electrónico al proyecto, la aceptación del plan de asesoría y mejoramiento por

⁴ Contados desde el Oficio enviado por la Dirección Regional que indica la necesidad de instalar un Plan de Asesoría y Mejoramiento.

⁵ Contados desde la recepción de la propuesta por la Unidad de supervisión y Fiscalización.

⁶ Contados desde la comunicación que solicita la realización de ajustes o modificaciones.

parte de la Dirección Regional del Servicio. A partir de este momento, comienza el plazo de vigencia de dicho plan⁷.

Si transcurrido el plazo para la modificación del plan, no se han realizado los cambios y observaciones solicitadas, o bien, no se ha presentado Plan alguno, la Dirección Regional, específicamente la Jefatura de la unidad de supervisión y fiscalización, deberá convocar a una reunión al representante legal del Colaborador Acreditado para la revisión y establecimiento del plan definitivo. Tras dicha reunión, deberá quedar fijado el Plan de Asesoría y Mejoramiento, enviándose a más tardar al día siguiente hábil un oficio, por correo electrónico que oficialice el plan acordado en la reunión. En cuyo caso, el plazo para la realización del plan iniciará al día siguiente hábil de la recepción de dicho oficio.

- VII. **Monitoreo / Seguimiento del Plan de asesoría y mejoramiento:** Una vez iniciado el plazo de ejecución del plan de asesoría y mejoramiento, desde la supervisión se debe efectuar el seguimiento y monitoreo correspondiente, considerando los plazos establecidos para comprobar el cumplimiento de los compromisos y la constatación de evidencia de la superación de las falencias. Lo anterior, implica un aumento en la frecuencia mínima de supervisión establecida para la modalidad del proyecto, incluyendo supervisiones presenciales y/o remotas, según las características de los verificadores que se requiera revisar. Dicha información debe quedar registrada en los informes de supervisión respectivos.

Mientras el Plan de Asesoría y Mejoramiento se encuentre en ejecución, el proyecto no será fiscalizado por alerta respecto de el o los ámbitos que sean sujeto del Plan. Lo anterior, no obsta, puedan generarse fiscalizaciones agendadas o por Denuncias/Reclamos en cualquier circunstancia.

- VIII. **Evaluación y Cierre del Plan de Asesoría y Mejoramiento:** Una vez cumplido el plazo fijado en el plan se debe realizar una supervisión de cierre del plan de asesoría y mejoramiento que incluya la evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos y actividades comprometidas en éste.

Las 2 categorías resultantes de la evaluación pueden ser:

- Cumplimiento satisfactorio del Plan de Asesoría y Mejoramiento: Esta categoría se aplicará a los proyectos que han logrado entre el 80 y el 100% de cumplimiento de los objetivos y acciones comprometidas con el plan. Se entiende que sus condiciones de funcionamiento garantizan la protección y ausencia de riesgo para los niños, niñas y adolescentes atendidos; en caso de existir elementos menores pendientes de cumplir, que no afectan el adecuado funcionamiento y atención, continuarán en seguimiento a través de la supervisión regular.

⁷ La fecha cierta del inicio del plazo es el día que el Oficio, que aprueba el Plan de Asesoría y Mejoramiento, fue enviado mediante correo electrónico al proyecto.

- Cumplimiento insuficiente del Plan de Asesoría y Mejoramiento: Se aplicará esta medida cuando el proyecto ejecutante no logre cumplir los objetivos definidos bajo el 80%, se mantiene la situación de riesgo y deficiente calidad de atención a los niños, niñas y/o adolescentes.

Ante el cumplimiento insuficiente del Plan de Asesoría y Mejoramiento, el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización activará la realización de una nueva fiscalización (por alerta), que derivará en un nuevo procedimiento sancionatorio en el que, de aplicarse otra sanción, esta sería de mayor gravedad en el caso de existir una reiteración (agravante del artículo 44, letra c) de la Ley N° 21.302).

En el informe de supervisión, se debe dejar registro además de lo exigido en el formato respectivo, en las conclusiones, el nombre y cargo de los trabajadores/as del proyecto que participaron en la supervisión, las acciones realizadas, la opinión técnica respecto de la categoría alcanzada por el proyecto, las que son aprobadas por el Jefe/a - Coordinador/a y Director/a Regional a través del informe de supervisión.

Se hace presente que, en el caso de que el Servicio decida aplicar la retención de hasta el 50% del pago de los recursos, hasta que el colaborador acreditado disponga de las medidas necesarias para cumplir con las exigencias no satisfechas de la fiscalización, de acuerdo a lo señalado por el artículo 30 inciso 3° de la Ley N°20.032, se considerarán satisfechas, toda vez que el proyecto logre cumplir de forma satisfactoria con el Plan de Asesoría y Mejoramiento instaurado, logrando entre 80 y el 100% de cumplimiento de los objetivos y acciones comprometidas con el plan.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES

Se hace presente que, si luego de generarse una alerta de supervisión, por el cumplimiento máximo de compromisos posibles asignados a un cierto criterio, el fiscalizador/a no constate la existencia de incumplimientos, deberá consignar esta situación en el Informe de Fiscalización Positivo y comunicar dicha situación al Jefe/a de la unidad de supervisión y fiscalización, quien citará a una reunión al supervisor/a técnico del proyecto, pudiendo incluso convocar un Comité de Supervisión y Fiscalización Regional, para evaluar la situación y determinar o no la existencia de un incumplimiento.

Si ante la activación de una alerta por supervisión técnica, se constata en el proceso de fiscalización, la inexistencia de incumplimientos y se levantara un **Informe de fiscalización Positivo**, no se instaurará el Plan de Asesoría y Mejoramiento, y el proyecto volverá a la situación inicial, previo a la generación del levantamiento de hallazgo y su compromiso; es decir a la situación previa a la generación del primer compromiso asociado al criterio en cuestión, pudiéndose levantar nuevamente compromisos hasta el máximo permitido.

Por el contrario, si en el proceso de fiscalización se constata la existencia de uno o más incumplimientos, se levantará un **Informe de Fiscalización Negativo producto de situaciones graves o gravísimas**, y se instaurará el Plan de Asesoría y Mejoramiento en base a esos incumplimientos y por la necesidad de mejora, independiente de los resultados del procedimiento sancionatorio, este plan podrá centrarse en uno o más de las siguientes falencias:

- En Residencias, falencias graves en las condiciones para el cuidado y protección (Espacios, equipamiento, alimentación, vestuario y artículos personales; condiciones de prevención de riesgo y seguridad);
- Falencias graves en Cotidianidad Residencial (Rutina diaria, manejo de situaciones de salud);
- En programas ambulatorios, falencias en Condiciones para la Intervención (infraestructura del inmueble, del equipamiento y/o condiciones de éstos que afecten el funcionamiento del proyecto y la atención de los NNA);
- Debilidades graves en el recurso humano comprometidos en el convenio, proyecto de funcionamiento y según Orientaciones Técnicas, en cantidad y/o idoneidad.;
- Falencias graves en los procesos de intervención con el niño, niña, adolescente y familia;
- Transgresiones a los derechos y garantías de los(as) usuarios(as) de atención;
- Comisión de alguno de los delitos establecidos por el artículo 35, inciso tercero, de la Ley N°21.302⁸.

En base a lo anterior, el proyecto indicado con la responsabilidad de elaborar el Plan, deberá efectuar el análisis de la causa o las causas que sostienen estas falencias, debiendo indicar las estrategias a emplear para subsanar los incumplimientos (Ver Anexo Formato Plan de Asesoría y Mejoramiento).

Lo anterior, no obsta a la facultad de la Dirección Regional, de evaluar la posibilidad de aplicar Planes de Asesoría y Mejoramiento respecto de aquellos proyectos que tengan falencias de menor gravedad, pero que por su complejidad, intensidad, cronicidad y simultaneidad hagan deseable implementarlo.

Por otra parte, en los casos en que, habiéndose decidido por la Dirección Regional (Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional) la necesidad de instaurar un Plan de Asesoría y Mejoramiento, y el proyecto se negara, se activará nuevamente una fiscalización⁹.

Cabe destacar que, ante la eventual aplicación de una sanción derivada del procedimiento sancionatorio que se instruyó luego de la primera fiscalización, ésta no impide el desarrollo ni suspensión de los planes de asesoría y mejoramiento.

⁸ Delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de recursos públicos.

⁹ El incumplimiento de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional constituye una infracción de acuerdo a la Ley 21.302, Art. 41 inciso 2° letra a).

ANEXO

FORMATO PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO

I. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO

Región			
Nombre Colaborador Acreditado			
Nombre Proyecto			
Código Proyecto			
Dirección del proyecto			
Teléfonos de contacto		E-mail	
Calidad jurídica del proyecto			
	Convenio vigente		Resolución de Urgencia
Resolución que aprueba Convenio	(N° y fecha)		
Fecha de término de Convenio			
N° de Plazas Convenidas		Sexo	
Nombre del Director(a) del Proyecto			

II. ANTECEDENTES DEL PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO

Tipo de falencia/s por la/s que se solicita el plan de asesoría y mejoramiento	Marcar con "X" la/s que corresponda/n
En Residencias, falencias en las condiciones para el cuidado y protección (Espacios, Equipamiento, alimentación, vestuario y artículos personales; condiciones de prevención de riesgo y seguridad)	
Falencias en Cotidianidad Residencial (Rutina diaria, manejo de situaciones de salud)	
En programas ambulatorios, falencias en Condiciones para la Intervención (infraestructura del inmueble, del equipamiento y/o condiciones de éstos que afecten el funcionamiento del proyecto y la atención de los NNA).	

Debilidad en el recurso humano comprometidos en el convenio, proyecto de funcionamiento y según Orientaciones Técnicas, en cantidad y/o idoneidad.	
Falencias en los procesos de intervención con el niño, niña, adolescente y familia.	
Transgresiones a los derechos y garantías de los(as) usuarios(as) de atención.	

III. ANÁLISIS DE CAUSAS DE LAS FALENCIAS O PROBLEMAS A ABORDAR

Fecha de Inicio de Proceso de Fiscalización		Cuenta con Fiscalizaciones anteriores	Si / No
Fecha de Solicitud de Plan de Asesoría y Mejoramiento desde la Dirección Regional		Fecha de elaboración del Plan de Asesoría y Mejoramiento	

En base a la identificación de las falencias, desarrolle las Causas de los problemas identificados: Situaciones que han originado y mantenido un problema o falencia.	
--	--

IV. PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO

Objetivos	Resultados Esperados	Actividades	Medio de Verificación	Plazo	Responsable

Objetivo: Lo que se busca conseguir. Para que sean considerados objetivos deben contar con una serie de características (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y deben contar con temporalidad).

Resultados Esperados: La expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el resultado.

Actividades: son todas aquellas tareas o eventos destinados al cumplimiento de los objetivos.

Medio de verificación: corresponde a la evidencia que comprueba la realización de la actividad.

Plazo: Tiempo establecido para el cumplimiento de la actividad.

Responsable: corresponde a la persona que vela por la realización de la actividad.

Nombre y Firma Director(a) del Proyecto

Nombre y Firma Representante Legal
Colaborador Acreditado

3° PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta que Aprueba el Procedimiento Técnico para la Implementación, Seguimiento y Cierre del Plan de Asesoría y Mejoramiento del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y su anexo

ANOTESE Y COMUNÍQUESE



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

AMP/CSR/FKC/FHL/HMB/PAV

Distribución:

- División de Supervisión, Evaluación y Gestión-Servicio Mejor Niñez
- Unidad de Supervisión Técnica Nacional
- Unidad de Fiscalización Nacional
- Direcciones Regionales
- Fiscalía
- Oficina de Partes