



RESOLUCIÓN EXENTA N°

APRUEBA EL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

SANTIAGO,

VISTO:

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° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en la ley N° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en el DFL N°29 del Ministerio de Hacienda de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, artículo 7° de la ley 19.553, que regula asignación de modernización y otros beneficios que indica; en la ley N° 19.882, que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; en el decreto ley N° 249 de 1973, que fija escala única de sueldos para el personal que señala; en el decreto supremo N° 983 de 2003 del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la ley N°19.553; en el decreto exento N° 3, 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 la resolución exenta RA N°215067/3368/2023 que nombra al subdirector del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en los artículos 79° y siguientes del DFL N°29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; en la resolución exenta N°1724, de 2023, de la Dirección Nacional de este Servicio, que aprobó el convenio de desempeño colectivo y sus anexos, para la aplicación del incremento establecido en el artículo 7° de la ley N° 19.553, para el año 2024, entre el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el decreto supremo N° 5 de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que regula la estructura y contenido del sistema integrado de información, seguimiento y monitoreo del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en las resoluciones N°7 de 2019 y N° 14 de 2022 de la Contraloría General de República; y



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/SFYNEU-412>

CONSIDERANDO:

1. Que, los artículos 1° y 2° de la ley N° 19.553, conceden una asignación de modernización a los funcionarios de planta y a contrata de las instituciones regidas por las normas remuneracionales del decreto ley N° 249, de 1974, como es el caso del Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1° de dicho cuerpo reglamentario.
2. Que, la aludida asignación está compuesta por tres elementos cuales son: un componente base; un incremento por desempeño institucional, y un incremento por desempeño colectivo, cuyos montos corresponden a determinados porcentajes de los estipendios indicados en el artículo 4° de la ley N° 19.553.
3. Que, respecto del incremento por desempeño colectivo, el artículo 7° inciso 1° de la ley N° 19.553, señala que: *“será concedido a los funcionarios que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales fijadas para cada uno de ellos”. Se indica además en la letra d) de este artículo lo siguiente: “Las metas y sus indicadores deberán estar vinculadas a las definiciones de misión institucional, objetivos estratégicos y productos relevantes de cada ministerio o servicio, validados en el sistema de planificación y control de gestión del programa de Mejoramiento de la gestión a que se refiere el artículo 6 y quedarán establecidas, junto con los equipos, unidades o áreas, en un convenio de desempeño que anualmente deberán suscribir los servicios con el respectivo ministro, en el último trimestre de cada año”.*
4. Que, la resolución exenta N° 1724, de 19 de noviembre de 2023, de la Dirección Nacional de este Servicio, aprobó el convenio de desempeño colectivo y sus anexos, para la aplicación del incremento establecido en el artículo 7° de la ley N° 19.553, para el año 2024, entre el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
5. Que, el convenio colectivo señalado, dispone respecto a la División de Estudios y Asistencia Técnica, de la Dirección Nacional del Servicio, como indicador N°2 *“Porcentaje del plan de mejora de la calidad de la información institucional implementado en el año t.”* y como medio de verificación del indicador señalado: *“Plan de mejora de la calidad de la información institucional aprobado, enviado al Departamento de Planificación y Control de Gestión hasta el 30 de abril del año 2024.”*
6. Que, por lo anteriormente señalado y para dar cumplimiento al convenio de desempeño colectivo del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es necesario aprobar a través del presente acto administrativo el “Plan de Mejora de la Calidad de la Información Institucional”.

RESUELVO:

1° APRUÉBESE el Plan de Mejora de la Calidad de la Información Institucional, aprobado por el Departamento de Estudios y Gestión de la Información, de la División de Estudios y Asistencia Técnica, cuyo texto es el siguiente:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/SFYNEU-412>

Plan de Mejora de la Calidad de la Información Institucional

1. Antecedentes

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, creado por la ley N° 21.302 tiene el deber de 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.

Cumple su mandato en el marco de la ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, formando parte del Sistema de Garantías con el deber de entregar protección reforzada o especializada a niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, además de establecer coordinación para que estos/as y sus familias accedan a las prestaciones complementarias que entregan otros sectores.

En el marco de la implementación del Servicio de Protección Especializada, el presente documento contiene un plan de mejora de la calidad de la información del sistema integrado de información del Servicio, descrito en la ley N° 21.302. Aunque el sistema integrado se está desarrollando durante el año 2024, este plan se enfocará en la calidad de la información del sistema actual, sabiendo que sus insumos son esenciales para el lanzamiento del futuro sistema integrado.

De todas formas, cabe destacar que el futuro sistema integrado se ha diseñado considerando mejoras en la calidad de la información y en modificaciones importantes a la seguridad, arquitectura de datos y a la experiencia de usuario.

A su vez, este plan responde a dar cumplimiento a uno de los indicadores del convenio de desempeño colectivo del 2024 de la División de Estudios y Asistencia Técnica y al marco legal contenido en el decreto supremo N°5, del 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez, que aprueba el reglamento que contiene la estructura y contenido del Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

2. Marco Normativo

-Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y que crea en su artículo 31 el Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo.

- Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada.

- Ley N° 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la Niñez y Adolescencia

- Decreto Supremo N° 5 del año 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia-Subsecretaría de la Niñez, que aprueba el reglamento que contiene la estructura y contenido del Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo del Servicio Nacional de protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

3. Indicador

Nombre de Indicador: *“Porcentaje del plan de mejora de la calidad de la información institucional implementado en el año t”*



Fórmula de Cálculo del Indicador: (N° de iniciativas del plan de mejora de la calidad de la información institucional implementadas en el año t / N° total de iniciativas definidas en el plan de mejora de la calidad de la información institucional para el año t) *100

VALOR DE NUMERADOR

Será considerado el número iniciativas del plan de mejora de la calidad de la información institucional implementadas en el año t.

VALOR DEL DENOMINADOR

Número total de iniciativas definidas en el plan de mejora de la calidad de la información institucional para el año t.

META

60% de las iniciativas implementadas

PERÍODO DE MEDICIÓN

Enero 2024 a noviembre 2024.

RESPONSABLE DE META

Nombre profesional	Departamento y/o unidad	Cargo
Alejandro Jara Saa	Departamento de Estudios y Gestión de la Información	Jefe de Departamento

4. Nota técnica del indicador

- 1.- El Plan de mejora de la calidad de la información institucional deberá ser aprobado por resolución exenta. Dicho plan deberá ser remitido a través de memorándum por la jefatura de la división o su subrogante.
- 2.- El listado de iniciativas será definido en el plan de mejora de la calidad de la información institucional aprobado con fecha 30 de abril de 2024, por la Jefatura de Departamento de Estudios y Gestión de la Información, pudiendo ser modificado hasta el 30 de junio de 2024.
- 3.- Las mejoras podrán estar enfocadas a las siguientes dimensiones:
- a) Pertinencia de la información
 - b) Precisión y confiabilidad
 - c) Oportunidad y puntualidad
 - d) Coherencia y comparabilidad
 - e) Accesibilidad y claridad o
 - f) Seguridad y privacidad.
- 4.- El medio de verificación Nro. 2 deberá contener al menos los siguientes campos: Nombre iniciativa, fecha de realización y estado. Éste deberá ser remitido por memorándum al Departamento de Planificación y Control de Gestión en los meses de: junio, septiembre y noviembre del año t.
- 5.- El medio de verificación Nro. 3, deberá contener un análisis de los principales resultados alcanzados y una propuesta de mejora.
- 6.- Supuestos: No se presentan situaciones de fuerza mayor o desastres naturales que impidan la realización de las actividades programadas.



5. Iniciativas

5.1 Depuración de listas de espera

Descripción	Desarrollar un trabajo de depuración de la información de listas de espera considerando el cruce de información de diferentes fuentes, incluidos antecedentes proporcionados por el Poder Judicial, a objeto de mejorar la cobertura de información relativa al número de niños, niñas y adolescentes a la espera de atención del servicio.
Dimensión de calidad	Precisión y confiabilidad Coherencia y Comparabilidad
Hallazgos identificados	Sobre cobertura: Se identifica un conjunto de casos que se encuentran en la lista de espera del servicio, aun cuando se encuentran en atención o han sido atendidos por los programas, o bien, en casos en los cuales el Poder Judicial ha cerrado las causas rechazando las medidas de protección adoptadas, entre otros casos. Así mismo, se identifica casos en lista de espera asociados a proyectos que no se encuentran en funcionamiento al no contar con convenio vigente. Falta de cobertura: Se identifica un conjunto de casos que pese a encontrarse a la espera de atención con una derivación vigente desde un tribunal, no se encuentran en los registros de lista de espera del servicio. Comparabilidad: Conjunto de datos no puede ser comparado con fuentes de datos externas.
Causas	La principal causa identificada dice relación con que el registro de lista de espera del servicio es un registro de auto reporte de parte de los proyectos ejecutados por los colaboradores acreditados, de manera tal que, si el equipo del proyecto no realiza manualmente el registro de un ingreso o egreso de lista de espera, este no es consignado. Adicionalmente, dado que los proyectos por definición, al estar asociados a un convenio, son de naturaleza finita, si en sus momentos de finalización no registran o actualizan estos antecedentes apropiadamente, puede generarse dificultades para la actualización posterior, como de hecho ocurre. Finalmente, en lo relativo a la comparabilidad, metodológicamente el método de estimación de la lista de espera del servicio difiere del empleado por otras fuentes de información, lo cual hace imposible que puedan ser comparadas.
Consecuencias	La principal consecuencia es la generación de incertidumbre respecto al número total de niños, niñas y adolescentes que se encuentran a la espera de atención del servicio, así como respecto a la población objetivo que el servicio debe atender en un periodo, dificultando a su vez las estimaciones sobre la capacidad de oferta que el servicio debiera desplegar para brindar atención a todos los niños, niñas y adolescentes que así lo requieran.
Objetivo de la Solución	Mejorar la cobertura de información respecto al número de niños, niñas y adolescentes que se encuentra a la espera de atención en un momento dado, contribuyendo por este medio a mejorar la cobertura de información respecto a la población objetivo que debe atender el servicio en un periodo, y facilitando su comparabilidad con los datos de Poder Judicial.
Propuesta de Solución	Se propone implementar un proceso de depuración de las listas de espera. Fase 1. Depuración de registros por análisis de datos: Consiste en la depuración de casos que cuenten con evidencia contundente de que niños, niñas y adolescentes han sido atendidos, se encuentran en atención o bien, que por decisión del tribunal no deban tener atención, así como casos en los cuales la propia naturaleza impida la atención, como mayoría de edad o fallecimiento. Fase 2. Revisión de registros territorial: A partir de los procesos de depuración masiva, se solicitará a las Direcciones Regionales del servicio, revisar listados de casos que cumplan las siguientes características:



Casos en los cuales no exista evidencia de que el niño, niña y adolescente hubiese sido atendido, se encuentre en atención o bien, exista una resolución del tribunal que precise que la atención no es requerida, no obstante, se encuentran en lista de espera en proyectos sin convenio vigente, obedezcan a derivaciones muy antiguas o se encuentren en atención en otro proyecto o programa del servicio.

En estos casos las instrucciones apuntarán a realizar las gestiones para que en caso de requerir atención sea derivado el caso a un proyecto vigente o bien, se gestione el egreso con el poder judicial si la atención no es requerida al estar cubierta por otro programa o proyecto.

Actividad	Periodo	Medio de verificación
Generación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de depuración
Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados
Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe final de resultados.

5.2 Depuración de datos de niños, niñas y adolescentes en atención

Descripción	Desarrollar un trabajo de depuración de la información de niños, niñas y adolescentes en atención considerando el cruce de información de diferentes fuentes, incluidos antecedentes proporcionados por el Poder Judicial, a objeto de mejorar la cobertura de información relativa al número de niños, niñas y adolescentes a la espera de atención del servicio.
Dimensión de calidad	Precisión y confiabilidad
Hallazgos identificados	Corresponden a problemas de precisión de la siguiente naturaleza: Sobre cobertura: Se identifica un conjunto de casos que se encuentran en vigentes en atención contando con órdenes de egreso generadas por los tribunales de justicia, en proyectos caducados, estando vigentes en otros proyectos del mismo programa o uno de continuidad con una fecha de ingreso más reciente o estando vigentes sin actividades de intervención durante dos o más periodos. Falta de cobertura: Se identifica un conjunto de casos que, pese a encontrarse en contacto con los equipos de los proyectos no han ingresado a atención en el sistema, lo que se asocia a los programas que cuentan con incentivos que generan este comportamiento, tales como Oficinas de Protección de Derechos y Diagnóstico Clínico Especializado.
Causas	La principal causa identificada dice relación con que el registro de niños, niñas y adolescentes en atención es un registro de auto reporte de parte de los proyectos ejecutados por los colaboradores acreditados, de manera tal que, si el equipo del proyecto no realiza manualmente el registro de un ingreso o egreso de atención, este no es consignado. Así mismo, dado que los proyectos por definición, al estar asociados a un convenio, son de naturaleza finita, si en sus momentos de finalización no registran o actualizan estos antecedentes apropiadamente, puede generarse dificultades para la actualización posterior, como de hecho ocurre. Asimismo, existen programas que cuentan con incentivos a mantener actualizados sus registros y evitar problemas de falta de cobertura, tales como pago por atención, lo que obliga al registro, no obstante en los casos de pago mediante un aporte fijo mensual, así como en los casos de pago por informe, no existen incentivos a registrar oportunamente, sino que en el primer caso no existe incentivo a registrar en ningún momento y en el caso de pago por informe existen incentivos solo a registrar en los meses en que los informes serán pagados, lo que repercute en que se omita población que se encuentra



	en atención. A su vez, no existen incentivos claros para resolver problemas de sobre cobertura.
Consecuencias	La principal consecuencia es la generación de impresiones respecto al número total de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en atención en el Servicio, así como respecto a la población objetivo que se debe atender en un periodo, dificultando a su vez las estimaciones sobre la capacidad de oferta que se debiera desplegar para brindar atención a todos los niños, niñas y adolescentes que así lo requieran. Con todo, se estima que este problema si bien afecta las estadísticas del servicio, no está repercutiendo en la subatención o uso incorrecto de los recursos públicos, toda vez que, si un niño, niña o adolescente se encuentra vigente, pero no tiene atenciones, no es sujeto de pago. En tanto, en los únicos programas que se identifica problemas de falta de cobertura el pago es realizado por capacidad instalada o bien, será realizado cuando se registre al niño, niña o adolescente en la plataforma.
Objetivo de la Solución	Mejorar la cobertura de información respecto al número de niños, niñas y adolescentes que se encuentra en atención en un momento dado, contribuyendo por este medio a mejorar la cobertura de información respecto a la población objetivo que debe atender el servicio en un periodo. La iniciativa abordará los problemas de sobre cobertura y se estima que en complementariedad a la iniciativa 1, permitirán mejorar la precisión de la población objetivo del servicio, así como permitirán mejorar la estimación de los modelos de estimación de demanda futura del servicio.
Propuesta de Solución	Se propone implementar un proceso de depuración de registros de niños, niñas y adolescentes en atención.

Fase 1. Depuración de registros por análisis de datos:

Consiste en la depuración de casos que cuenten con evidencia contundente de que niños, niñas y adolescentes no se encuentran en atención por estar los proyectos sin funcionamiento, teniendo niños, niñas y adolescentes atención en otro proyecto equivalente.

En caso de que existan distintos hechos que impliquen el egreso de atención, primará aquel que cuente con una fecha más antigua.

Fase 2. Depuración de registros territorial:

A partir de los procesos de depuración masiva, se solicitará a las Direcciones Regionales del servicio, revisar listados de casos que cumplan las siguientes características:

Listados tipo 1.

Casos en los cuales existe evidencia contundente de que el niño, niña y adolescente no se encuentra en atención en el proyecto (ej: Proyectos caducados) correspondiente, pero que no cuentan con evidencia respecto a qué proyecto se encuentra atendiendo al niño, niña o adolescente.

En estos casos las instrucciones apuntarán a realizar las para que, en caso de requerir atención, sea derivado a un proyecto vigente o bien, se gestione el egreso con el poder judicial si la atención no es requerida al estar cubierta por otro programa o proyecto.

Actividad	Mes	Medio de verificación
Generación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de depuración
Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados
Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe de resultados



5.3 Mejora a identificación de niños, niñas y adolescentes.

Descripción	Desarrollar un trabajo de mejora de la identificación de niños, niñas y adolescentes sin identidad confirmada o con inconsistencias en sus datos de identificación, por medio del cruce de datos con otras instituciones.		
Dimensión de calidad	Precisión y confiabilidad		
Hallazgos identificados	Errores de no respuesta: Variables de identificación o cuasi identificación se encuentran incompletas. Errores atribuibles a quien completa el registro: Persona que registra dato evalúa información y proporciona una respuesta que no se corresponde con la mejor alternativa para la información existente.		
Causas	Respecto a errores de no respuesta: se aprecia que la información base proporcionada por los tribunales de justicia al momento de realizar la derivación cuenta en un elevado número de casos con datos ausentes, tales como fecha de nacimiento, rut, nombre, nacionalidad, entre otros. Si bien parte de estos antecedentes podría no estar disponible para niños, niñas y adolescentes extranjeros, en un elevado número de casos se registra para chilenos. A su vez, en el caso de extranjeros no existen identificadores de uso común y reconocido entre diferentes instituciones, a objeto de facilitar su identificación. En cuanto a los errores atribuibles a quien completa el registro: Personas que registran información no siempre tienen acceso a toda la información disponible de las personas, por cuanto pueden cometer errores en el registro, por ejemplo, ingresando como primera vez a niños, niñas y adolescentes que ya han sido sujetos de atención del servicio previamente. Esto se acrecienta cuando los datos de identificación son recibidos con valores ausentes.		
Consecuencias	No es posible identificar unívocamente a todos los niños, niñas y adolescentes atendidos por el servicio, lo que a su vez dificulta su caracterización, así como el conocer la información de las prestaciones que puedan recibir de otros servicios públicos. En algunos casos se ha identificado duplicidades o errores en la identificación de niños, niñas y adolescentes.		
Objetivo de la Solución	Mejorar la identificación de niños, niñas y adolescentes que se encuentra en atención en un momento dado, contribuyendo por este medio a mejorar el seguimiento y caracterización de la población objetivo del servicio.		
Propuesta de Solución	Se realizarán cruces de información con otras instituciones mediante el uso de variables de identificación o cuasi identificación, que si bien cuentan con menos precisión, podrían generar en su conjunto un identificador con una confiabilidad aceptable. Como resultado de estos cruces, se completará datos de identificación como nombres, apellidos, rut, fechas de nacimiento, nacionalidad y sexo. Se estima que la mejora de estas variables, permite a su vez mejorar la posibilidad de realizar nuevos cruces con otras instituciones para complementar los registros del servicio.		
	Actividad	Mes	Medio de verificación
	Generación de criterios de identificación	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de depuración
	Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados
	Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe de resultados



5.4 Mejora de la información sobre familias de acogida

Descripción	Establecer un conjunto de medidas que permitan mejorar la identificación y caracterización de familias de acogida extensas y externas.
Dimensión de calidad	Pertinencia
	Precisión y confiabilidad
Hallazgos identificados	Errores de no respuesta: Parte de las unidades de análisis (familias de acogida) no cuentan con datos que de acuerdo a los instrumentos de registro debiesen contener. Ausencia de datos pertinentes: Necesidades de los usuarios de la información no se encuentran cubiertas por los datos que es posible registrar.
Causas	En cuanto a los problemas de no respuesta: La principal causa identificada dice relación con que el registro de información respecto al tipo de familia de acogida, así como otros datos personales, provienen del auto reporte de parte de los proyectos ejecutados por los colaboradores acreditados, de manera tal que, si el equipo del proyecto no realiza manualmente el registro del tipo de familia de acogida y el resto de su información, no es consignado. Asimismo, se aprecia que existe duplicidad de registro, de forma que módulo del sistema donde se registra el tipo de familia, difiere del registro de personas relacionadas, lo que dificulta la mantención de la información actualizada. A esto se suma el hecho de que, al pasar la información de un proyecto a un nuevo proyecto, dado el modelo de datos del sistema, esta se pierde y debe ser registrada nuevamente por el nuevo proyecto, tal como ocurre con toda la información del sistema vinculada a un proyecto en específico. Finalmente, los datos procedentes desde PJUD asociados a las resoluciones de tribunales que derivan a programas FAE no identifican con precisión la persona que asumirá el cuidado de manera transitoria como familia de acogida, lo que eventualmente podría repercutir en que esta información carezca de una fuente que permita evitar el auto reporte. En cuanto a los problemas de pertinencia: El servicio no cuenta con una operacionalización respecto a las dimensiones necesarias para realizar una caracterización, ya sea socio demográfica, socio económica u otra, relativa a las familias de acogida, por cuanto en el diseño de su sistema de información, convenios con otras instituciones u otros instrumentos de recolección e integración de información, no ha considerado el satisfacer los antecedentes necesarios para lograr desarrollar este tipo de caracterización.
Consecuencias	Una proporción importante de las familias de acogida no cuenta con datos que permitan identificar si la familia de acogida es extensa o externa, lo que ha variado entre el 30% a 50% durante el periodo 2021 a 2023, pese a la realización de ciclos de actualización a nivel territorial puntuales cada año. Esto afecta directamente el trabajo de diseño y planificación de la oferta programática del servicio en cuanto a que dificulta conocer la demanda de atención de familias externas y extensas, así como sus características y necesidades. Finalmente, afecta el desarrollo de estrategias para la captación, evaluación y formación de familias externas, frente al desconocimiento de cuáles familias son más proclives a postular a esta forma de acogimiento y qué tipo de resultados obtienen en los procesos de evaluación, formación y acogimiento como tal.



Objetivo de la Solución	Reducir el número de familias de acogida que no cuentan con clasificación respecto al tipo de familia externa y extensa, así como completar datos que permitan realizar una caracterización sociodemográfica básica de manera transitoria.
Propuesta de Solución	Se propone implementar un proceso de análisis que permita complementar los registros asociados a clasificación y caracterización de las familias de acogida empleando fuentes de datos propias y externas, a las cuales el servicio pueda acceder mediante sus convenios vigentes u oficios a otras instituciones solicitando cruces de información.

Fase 1. Identificación de cuidador principal y tipo de familia:

En esta fase, para todos los niños, niñas y adolescentes sin tipo de familia de acogida registrada, se buscará identificar quién es el cuidador principal en base a la tabla de personas relacionadas y los datos de las resoluciones de tribunal, con el objeto de clasificar, en base a la búsqueda de relaciones de parentesco, considerando antecedentes propios y de otros registros administrativos, clasificar si la familia es una familia extensa o externa.

Si bien, esta acción podría estar sujeta a cierto tipo de errores de precisión, particularmente en los casos en que la familia extensa cuenta con una relación de cercanía, mas no una relación de parentesco con niños, niñas y adolescentes, pudiendo ser clasificadas como familia externa de manera errónea, en pruebas preliminares se aprecia que la mayoría de las familias clasificadas con estos métodos constituyen familias extensas, de forma tal que se estima que no se generará una sobre representación de las familias externas.

Fase 2. Búsqueda de información sociodemográfica:

Una vez identificados los cuidadores y para todos los registros de la base de datos, se buscará en registros administrativos propios o externos, datos de caracterización sociodemográfica básica.

Actividad	Mes	Medio de verificación
Generación de criterios análisis	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de análisis y depuración
Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados
Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe de resultados

5.5. Mejora de información sobre proceso de adopción

Descripción	Mejorar registros de datos del proceso de adopción
Dimensión de calidad	Precisión y confiabilidad
	Coherencia y comparabilidad
Hallazgos identificados	Errores de cobertura: Parte de las unidades de análisis niños, niñas y adolescentes en proceso de adopción no se encuentran identificados.
	Errores de no respuesta: Parte de las unidades de análisis (niños, niñas y adolescentes en proceso de adopción y familias) no cuentan con datos que de acuerdo a los instrumentos de registro debiesen contener.



Errores de especificación: Contenidos del instrumento de registro de datos no permite cumplir objetivos para los cuales se recolecta información. Conceptos y definiciones ambiguos, difíciles de medir, insuficientemente precisados o con deficiencias en la operacionalización.

Errores de diseño de instrumentos de registro: El diseño de las variables o categorías no permiten el registro de los datos necesarios, no comprenden categorías de respuesta válidas o comprenden categorías que no son excluyentes. Instrumento de registro de datos es excesivamente extenso. Preguntas del instrumento no están debidamente organizadas.

Problemas atribuibles a quien completa el registro:

Persona que registra dato no comprende la pregunta o características de información solicitada. Persona que registra dato no logra recuperar información para registrar datos en el sistema por complejidad, periodo de recuerdo, efecto telescopio o acceso a esta. Persona que registra dato evalúa información y proporciona una respuesta que no se corresponde con la mejor alternativa para la información existente. Persona que registra dato comunica o digita incorrectamente la información. Persona que registra dato decide no informar.

Errores de coherencia y consistencia interna:

Datos presentan registros de hechos, por ejemplo: fechas, que no son coherentes con otros registros en poder del servicio, tales como fechas de nacimiento.

Errores de consistencia con otras fuentes de datos:

Datos presentan registros de hechos, por ejemplo, fechas, que no son coherentes con otros registros en poder del servicio, tales como fechas de nacimiento.

Causas	En cuanto a los problemas de cobertura: La principal causa identificada dice relación con que el registro de información respecto al proceso de adopción, así como otros datos personales, provienen del auto reporte de parte de las unidades operativas del proceso de adopción, de manera tal que, si el equipo no realiza manualmente el registro de niños, niñas y adolescentes que inician causas de susceptibilidad de adopción estos no se encuentran identificados. En cuanto a los problemas de no respuesta: La principal causa identificada dice relación con que el registro de información respecto al proceso de adopción, así como otros datos personales, provienen del auto reporte de parte de las unidades operativas del proceso de adopción, de manera tal que, si el equipo no realiza manualmente el registro de todos los antecedentes necesarios, estos no son registrados. A esto se suman algunas incidencias del sistema que dificultan en algunas circunstancias el registro oportuno. En cuanto a los problemas de diseño de instrumentos de registro: Existen errores en la operacionalización del registro, para cuyo diseño pareciera no haber estado totalmente claro qué información era la necesaria y cuándo. De esta manera, el flujo de respuesta considera completar manualmente datos que ya están en poder del servicio, o solicita completar en etapas iniciales que información que será necesaria en etapas muy posteriores, dificultando el registro de la información que es relevante al inicio del proceso. En este sentido, los errores se atribuyen a la ausencia de una operacionalización y trabajo de diseño de los instrumentos de registros.
--------	--



	En cuanto a los problemas atribuibles a quien completa el registro: Se ha identificado problemas de comprensión del contenido necesario, la dificultad para recuperar información en el momento necesario para completar el registro, así como una predisposición desfavorable al uso del sistema, asociada a los problemas de diseño de la misma. En cuanto a los problemas de coherencia y consistencia interna: La principal causa identificada dice relación con que el registro de información respecto al proceso de adopción, así como otros datos personales, provienen del auto reporte de parte de las unidades operativas del proceso de adopción, así como se identifica duplicidades y extensión excesiva de los instrumentos de registro, de manera tal que se generan errores y desfases temporales en el registro de la información. En cuanto a problemas de consistencia con otras fuentes de datos: Metodológicamente, el instrumento de registro interno no es coherente con definiciones asociadas a la forma en que los tribunales registran información. Adicionalmente, no existe ningún tipo de interconexión o validación externa de los datos, que permita identificar qué parte de la información contenida es confiable y qué antecedentes debiesen ser corregidos.												
Consecuencias	El servicio no cuenta con antecedentes confiables respecto al número de niños, niñas y adolescentes en causas de susceptibilidad de adopción, así como respecto al estado de sus procesos y sus resultados.												
Objetivo de la Solución	Definir el conjunto de variables esenciales del módulo de adopción que son pertinentes para las estadísticas y procesos de toma de decisión del servicio, y mejorar la calidad de sus registros.												
Propuesta de Solución	Se estima que, dada la profundidad de las debilidades de los registros del proceso de adopción, así como el elevado nivel de secreto asociado a dicho proceso, es de alta complejidad y eventualmente podría no ser factible la corrección de la información histórica, dado que legalmente el servicio podría no tener acceso a las fuentes de información que permitirían su corrección. Junto con ello, la solución completa de los problemas identificados en los sistemas requiere de un proyecto de diseño y desarrollo de sistemas que podría no contar con recursos para 2024.												
En este sentido, la estrategia de abordaje se centrará en las siguientes acciones factibles de implementar durante el año en curso y que permitan mitigar los problemas actualmente identificados mejorando la calidad de la información disponible: - Definición de un conjunto de variables clave para las estadísticas y decisiones estratégicas asociadas al proceso de adopción, las cuales contarán con un trabajo de análisis, depuración y monitoreo a nivel nacional y regional. - Definición de un conjunto de variables que no cuentan con un uso definido dentro del modelo de gestión actual del proceso de adopción, no obstante, imponen un costo en tiempo y esfuerzo de registro. Estas variables serán desactivadas dentro del sistema a objeto de evitar que entorpezcan el llenado de variables identificadas como clave. - Identificar y simplificar reglas de negocio del sistema que dificulten el ingreso y actualización de la información del sistema, a objeto de facilitar que los equipos mantengan actualizados los registros.													
<table><tr><th>Actividad</th><th>Mes</th><th>Medio de verificación</th></tr><tr><td>Generación de criterios análisis</td><td>1° Semestre 2024</td><td>Documento que especifica criterios de análisis y depuración</td></tr><tr><td>Inicio de aplicación de criterios de depuración</td><td>1° Semestre 2024</td><td>Base de datos con casos depurados</td></tr><tr><td>Evaluación de resultados</td><td>2° semestre 2024</td><td>Informe de resultados</td></tr></table>		Actividad	Mes	Medio de verificación	Generación de criterios análisis	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de análisis y depuración	Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados	Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe de resultados
Actividad	Mes	Medio de verificación											
Generación de criterios análisis	1° Semestre 2024	Documento que especifica criterios de análisis y depuración											
Inicio de aplicación de criterios de depuración	1° Semestre 2024	Base de datos con casos depurados											
Evaluación de resultados	2° semestre 2024	Informe de resultados											



2° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta que aprueba el “Plan de Mejora de la Calidad de la Información Institucional”, aprobado por el Departamento de Estudios y Gestión de la Información, de la División de Estudios y Asistencia Técnica, en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

Dirección Nacional
División de Estudios y Asistencia Técnica
Fiscalía
Departamento de Planificación y Control de Gestión
Oficina de Partes



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/SFYNEU-412>