



RESOLUCIÓN EXENTA N°

REF: APRUEBA LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA Y PLAN REGIONAL, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024 DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCION ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y LOS ANEXOS QUE INDICA.

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°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el decreto supremo N°19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en los artículos 6° letra h), 7° letra b), 8° letras d) y m), 39 y 58 de la ley N°21.302; en los artículos 2° numeral 4) y 36 de la ley N°20.032; artículo 9° del decreto supremo N°5, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la ley N°21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia y en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

- 1° Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1° de la ley N°21.302, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por medio de la Subsecretaría de la Niñez, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El Servicio estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad a lo dispuesto en esta ley, y formará parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- 2° Que, de conformidad con el artículo 3° del DFL N° 1, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social, el 1° de octubre de 2021 entró en operaciones el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el cual, 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.
- 3° Que, conforme lo indica el artículo 58 de la mencionada ley N°21.302, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el ámbito de las funciones y atribuciones que le otorga esa ley, es considerado, para todos los efectos, sucesor y continuador legal del Servicio Nacional de Menores, con todos sus derechos, obligaciones, funciones y atribuciones, con excepción de las materias de administración y ejecución de las medidas y sanciones contempladas por la ley N° 20.084 y, en general, todas aquellas que el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil asuma, cualquiera sea su denominación legal.



- 4° Que, la acción de supervisión de este Servicio se consagra en el artículo 6° de la ley N°21.302, que señala, como una de sus funciones, la siguiente: *“h) 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”.*
- 5° Que, asimismo, el artículo 7°, literal b) de la ley citada señala que es función del Director Nacional supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio, especialmente los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y de los contenidos en la Ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2° numeral 4°, que expresamente dispone que uno de los principios que debe regir dicha ley es, la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en la presente ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas. Por su parte, el artículo 8°, literal d) del mismo cuerpo normativo, precisa que al Director Regional le corresponde la función del *“Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, de los contenidos en la Ley N°20.032, en especial, de los contemplados en su artículo 2° y en las letras a), b) c) de su artículo 25; de la normativa técnica, 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.”*
- 6° Que, en este mismo orden de ideas, es dable indicar que la función de supervisión de este Servicio se encuentra consagrada en el artículo 39 de la Ley N°21.302, que señala expresamente: *“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.*
- El Servicio fiscalizará, especialmente:*
- i. Que los niños, niñas y adolescentes que se encuentren sujetos a cuidados alternativos, estén recibiendo cuidados adecuados y permanezcan desarrollándose en su entorno familiar, escolar y comunitario, salvo en aquellos casos en los que los tribunales competentes hagan una suspensión expresa y temporal respecto de su derecho de relación directa y regular con personas determinadas.*
 - ii. El cumplimiento de los principios, deberes y requisitos establecidos en esta ley, y de los estándares técnicos y de calidad establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el reglamento a que se refiere el artículo 3 ter de la ley N°20.530, como condición para la no suspensión de las transferencias y/o de los convenios celebrados con terceros.*
 - iii. Los reclamos realizados por los niños, niñas y adolescentes atendidos, sus familiares o cuidadores, su naturaleza y gravedad, y la calidad, celeridad y eficiencia de la solución que fue entregada.*
 - iv. La cabal y oportuna reparación del daño y los perjuicios ocasionados a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de vulneraciones de sus derechos fundamentales estando a su cuidado, o con ocasión de las prestaciones realizadas, como condición ineludible para mantener su acreditación como colaborador acreditado.*



v. Que las medidas e intervenciones decretadas por los tribunales de familia se realicen exclusivamente en el plazo en que fueron dictadas para su realización.

En el ejercicio de esta función, el Servicio deberá realizar visitas inspectivas, sin previo aviso, con la periodicidad necesaria para abarcar a todos los colaboradores acreditados.

Por su parte, a fin de fiscalizar el correcto desempeño del Servicio, la Subsecretaría de la Niñez podrá contratar, de conformidad con lo dispuesto en la ley N°19.886, auditorías externas obligatorias, anuales o semestrales, según la necesidad, las que deberán pronunciarse sobre el estado y la calidad de las acciones, procesos y resultados de las diferentes intervenciones y sobre los aspectos referidos en el inciso segundo de esta disposición. Tratándose de la fiscalización técnica y de calidad, los parámetros y estándares mínimos serán fijados por la Subsecretaría de la Niñez, sin perjuicio de los que puedan aportar las instituciones auditoras. Para la evaluación relativa a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el instrumento será confeccionado por dicha Subsecretaría, oyendo previamente a la Defensoría de los Derechos de la Niñez y al Instituto Nacional de Derechos Humanos. Los resultados de las auditorías externas serán recibidos y analizados, en conjunto, por la Subsecretaría de la Niñez, el Director Nacional y el Consejo de Expertos del Servicio, quienes estarán obligados a tomar, en el más breve plazo, las medidas necesarias para dar efectividad a los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos y afectados por las evaluaciones negativas de los ejecutores, para resguardar el uso probo de los recursos públicos y para perseguir las responsabilidades penales, administrativas y civiles correspondientes. Los resultados y las medidas adoptadas ante resultados negativos serán informados, semestralmente, en sesión especial de sala a ambas cámaras del Congreso Nacional.

En ningún caso los colaboradores acreditados podrán realizar funciones de supervisión ni fiscalización del Servicio, respecto de otros colaboradores acreditados.

Se entenderá que los auditores externos cumplen una función pública en el desarrollo de esta función, y estarán obligados a denunciar, en el más breve plazo, toda situación que revista caracteres de delito”.

- 7° Que, en este mismo sentido, el artículo 36 numerales 1) y 6) de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados, dispone respectivamente, que la evaluación, fiscalización y 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* y 6) *la administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.*
- 8° Que, de acuerdo con el artículo 2° numeral 4) de la ley N°20.032, la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios: la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en dicha ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.
- 9° Que, en consecuencia, de conformidad con las atribuciones legales que asisten a este Servicio, para dictar instrucciones generales y particulares, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del mismo y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por los colaboradores acreditados, procede que esta autoridad, en virtud de lo establecido en los artículos 3° y 5° de la Ley N°19.880, dicte este acto administrativo, que aprueba los Lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y Plan Regional, correspondiente al año 2024 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y sus Anexos.

RESUELVO:

- 1°. **APRUEBENSE** los Lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y Plan Regional, correspondiente al año 2024 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.



Contenido

INTRODUCCIÓN

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. MARCO LEGAL RELACIONADO AL PROCESO DE SUPERVISION
4. OBJETIVO DE LA SUPERVISION TECNICA
5. ROL DEL SUPERVISOR TECNICO
6. MODELO DE SUPERVISION TÉCNICA
7. DESAFIOS DE LA SUPERVISION TECNICA 2024
 - 7.1. EN RELACION CON LA TRANSFORMACION DE LA OFERTA DEL SERVICIO
 - 7.2. EN RELACION CON LA GESTION DE DATOS Y EL CONOCIMIENTO
8. DIRECTRICES PARA LA EJECUCION DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL
 - 8.1 Consideraciones generales acerca de las supervisiones técnicas
 - 8.2 Materias para abordar en la instancia de supervisión y su relación con informes de supervisión.
 - 8.3 Acciones previas, durante y posteriores de una supervisión técnica.
 - 8.4 Modalidad de ejecución de las Supervisiones Técnicas
 - 8.5 Duración de las Supervisiones Técnicas
 - 8.6 Tipos de Supervisiones por horario
 - 8.7. Tipos de supervisiones por planificación
 - 8.8. Procedimiento para la supervisión de urgencia
 - 8.9 Procedimiento para activación de reporte ejecutivo
 - 8.10 Frecuencia de supervisiones por modelo de atención
 - 8.11. Especificaciones para el Abordaje de algunos Ámbitos/Dimensiones
 - 8.12 Supervisión Técnica a Proyectos que inician funcionamiento
 - 8.13 Supervisión Técnica a Proyectos que Finalizan Funcionamiento
9. DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL A PROYECTOS DE LA OFERTA EJECUTADA POR ESTE SERVICIO, COLABORADORES ACREDITADOS Y FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMAS DE ADOPCIÓN
 - 9.1 Etapas del proceso de supervisión técnica regional
 - 9.2 Elaboración del Plan Regional de Supervisión Técnica
 - 9.3 Monitoreo del Plan Regional de Supervisión Técnica
 - 9.4 Evaluación del Plan Regional de Supervisión Técnica
10. ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE PROCESO DE SUPERVISION TÉCNICA
 - 10.1 Planificación de supervisión:
 - 10.2 Elaboración de informe de supervisión
 - 10.3 Revisión/aprobación
 - 10.4 Finalización y envío de los Informes de Supervisión
 - 10.5 Seguimiento de compromisos
11. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL
12. ESPECIFICACIONES INFORME SUPERVISION DIAGNOSTICO CLINICO ESPECIALIZADO
- 13.ESPECIFICIDADES ASESORÍA INICIAL A PROYECTOS DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL



INTRODUCCIÓN

Como cada año, los presentes lineamientos establecen los principios que perfilan el sentido de supervisar y sustentan las distintas directrices operativas a considerar por las unidades regionales para el desarrollo de este proceso. Lo anterior, enmarcado en los siguientes pilares: el reconocimiento que todo niño, niña y adolescente es sujeto de derechos, que la atención brindada por la oferta de protección especializada debe orientarse al ejercicio pleno de estos y al fortalecimiento de su dignidad, y que la adopción de medidas específicas deben tener presente su interés superior, valorando su participación como requisitos primordiales en su propio proceso, a fin de aportar a su bienestar integral como ser humano en los aspectos físicos, mentales, emocionales, espirituales y socio-ambientales.

Desde dicho horizonte y teniendo presente las distintas características que singularizan la acción de supervisar de este Servicio, se distingue la función legal establecida en la ley N°21.302, según lo indicado en su artículo 6°, puntualmente en su letra h), que precisa: *“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...”. “En virtud de lo anterior, los colaboradores acreditados estarán obligados a entregar la información que requiera el Servicio”;* asimismo, en su artículo 8°, letra d) indica: *“Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los derechos de la niñez y adolescencia, contenido en la ley N°20.032, en especial, de los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25; 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”* y, en su artículo 39 - De 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.”*

A lo precedente, se agrega lo establecido en la ley N°20.032, específicamente en el artículo 2°, numeral 4) respecto de la función de supervisar: *“La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en la presente ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.”*

Como se ha señalado en anteriores documentos, la normativa legal plantea que el proceso de supervisión técnica se focaliza en el control, a pesar de lo cual es importante considerar que éste solo es posible mediante la puesta en marcha de las otras funciones que confluyen en la ejecución de este proceso, las que enriquecen y amplían el marco comprensivo de lo que acontece en un proyecto. Por ello, supervisar además de controlar, también involucra asesoría técnica, retroalimentación¹ y evaluación. Algunas de estas funciones, se han trabajado en Notas Técnicas, Procedimientos y

¹ Considerar Memorandum N°96 de 06 de junio de 2022 de la División de Supervisión Evaluación y Gestión, que remite Aspectos metodológicos para la aplicación de la función de Retroalimentación del Proceso de Supervisión Técnica



Memorándums, en donde se explicitan sus definiciones y distinciones metodológicas, transformándose en herramientas de apoyo orientadas a que el desempeño de la oferta regional sea acorde a los principios del Servicio y al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En el marco de la mejora continua, los presentes Lineamientos de Supervisión pueden optimizarse mediante Memorándums y Notas Técnicas desarrolladas por la Unidad Nacional de Supervisión Técnica y aprobadas por la suscrita, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con indicaciones del presente documento, especialmente en lo que dice relación con la aprobación de los reglamentos aún en elaboración, según lo establecido en la ley N°21.302. Por lo tanto, dichas Notas Técnicas y memorándums constituirán parte integral de los presentes Lineamientos de Supervisión Técnica.

De esta manera, los presentes lineamientos permiten el cumplimiento del mandato legal, considerando el despliegue de las diversas funciones involucradas en la acción de supervisar, mediante directrices técnicas y metodológicas específicas para la ejecución de este proceso por parte de las unidades regionales de todo el país a la totalidad de la oferta programática, considerando en ella, tanto a proyectos administrados directamente por este Servicio como por los colaboradores acreditados, reciban éstos o no aportes financieros del Estado (AFE)².

Para la construcción de estos lineamientos, la Unidad Nacional de Supervisión Técnica, como en años anteriores, realizó acciones con el objetivo de propiciar su construcción participativa especialmente con los equipos de las unidades regionales como operadores del proceso. De este modo, se efectuaron:

- Jornadas macrozonales (norte, centro, sur), con las unidades de supervisión técnica del país.
- Encuesta de valoración de proceso de supervisión técnica efectuada a equipos regionales.
- Reuniones de acompañamiento regionales junto con la consideración de apreciaciones rescatadas de cometidos funcionarios efectuados a lo largo del país.

Igualmente, a nivel de colaboradores, se lleva a cabo:

- Consulta de proceso de supervisión técnica a equipos de Colaboradores Acreditados y de proyectos de administración directa.

Por otra parte, también se consideraron los informes de resultados del proceso de supervisión técnica emanados desde las Secretarías Regionales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, realizando una revisión y análisis de aspectos transversalmente destacados para la mejora de este proceso.

Todo lo anterior se complementa con la revisión de literatura nacional e internacional respecto de los tipos de supervisiones y su aplicación en un contexto de red protectora a la niñez y la adolescencia, observando estudios actualizados respecto de las acciones indicadas dentro de un proceso de supervisión.

1. PROPÓSITO

Establecer las directrices operativas del proceso de supervisión técnica hacia los proyectos en ejecución como unidad de estudio, para observar el cumplimiento de los estándares de calidad determinados para la mejora continua de la atención e intervención, sean estos: proyectos ejecutados con convenio vigente o cuyas atenciones se regularizan a través de las denominadas “resoluciones de urgencia”, mediante la oferta administrada directamente por este Servicio o por colaboradores acreditados, reciban estos o no aportes financieros del Estado y aquellos que ejecutan programa de adopción³.

² Art.35 de Ley N° 21.302 indica que las personas jurídicas que desarrollen cualquier línea de acción estarán sujetas a esta ley, y deberán constituirse necesariamente como colaboradores acreditados del Servicio, sin perjuicio de que puedan voluntariamente rechazar el pago de los aportes financieros correspondientes.

³ Actualmente dichas instituciones se encuentran solo en la Región Metropolitana, por lo que las referencias a las mismas solo atañen a esta región.



Los resultados de este proceso permiten, a nivel singular de cada proyecto, disponer de información relevante para ejecutar acciones de mejora en aquellos aspectos en que se detecten falencias y de mantención de las buenas prácticas observadas y, a nivel de colaborador acreditado y del propio Servicio, analizar aspectos macro del funcionamiento por temática, línea de acción o región, considerando proyectos en distintos territorios. Por otra parte, a nivel institucional, la información recabada desde cada supervisión y la gestión de estos datos permite contar con la evidencia necesaria para la toma de decisiones que apunten a la optimización de procesos puestos a disposición de la oferta, para su implementación y desarrollo.

2. ALCANCE

Aplica para la ejecución del proceso de supervisión técnica, realizado por los equipos de supervisión técnica de las 16 regiones del país.

3. MARCO LEGAL RELACIONADO AL PROCESO DE SUPERVISION

Los marcos legales que encuadran esta función son⁴:

- **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 N°21.430**, Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N°19.968**, que crea los Tribunales de Familia.
- **Ley N°19.620**, que dicta normas sobre adopción de menores.
- **Decreto supremo N°5 de 20 de abril de 2021**, de la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio, o el documento que se dicte en su reemplazo.
- **Resolución Exenta N°17 de 18 de febrero de 2022**, de la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación de colaboradores y para la ejecución de los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para el bienio 2022-2023, o su actualización o el documento que se dicte en su reemplazo.
- **Resolución Exenta N°1848**, de fecha 13 de julio de 2020, del Servicio Nacional de Menores que aprueba instrucción de carácter general sobre aplicabilidad de nuevas obligaciones a los organismos colaboradores acreditados y reciben subvención del SENAME, respecto de los trabajadores que se desempeñan en los proyectos que administran.
- **Resolución Exenta N°563 de fecha 29 de mayo de 2023**, que aprueba procedimiento de traspaso de casos y área de promoción de las oficinas de protección de derechos a las oficinas locales de la niñez por término de la línea de acción.
- **Resolución Exenta N°1145 de 14 de septiembre de 2023**, que aprueba el lineamiento de actuación elaborado entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia y el Poder Judicial para la implementación del programa Diagnóstico Clínico Especializado.
- **Memorándum N°25 de la División de Servicios y Prestaciones, de fecha 2 de octubre de 2023**, remitido del Plan Integral de cierre de línea de acción Diagnóstico Ambulatorio (DAM) e implementación del Programa de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE).
- **Memorándum N°37 de la División de Servicios y Prestaciones, de fecha 7 de diciembre de 2023**, remitido del Plan integral de cierre de Programas de Prevención Focalizada (PPF) e instalación de Programa de Acompañamiento Familiar Territorial (AFT) y su Programa Complementario de Prevención Focalizada (PF).

⁴ Las Resoluciones y normativas generadas por el Servicio, que regulan la ejecución de los proyectos en distintas materias (por ejemplo, las Resoluciones N°154 y 155, de 2022).



4. OBJETIVO DE LA SUPERVISION TECNICA

Contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad de la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y familias o adultos relacionados, por la oferta existente en cada región del país, tanto de los proyectos de administración directa como de los proyectos a cargo de colaboradores acreditados y que ejecutan programa de adopción, potenciando la gestión de los equipos interventores y favoreciendo el desarrollo de cada proyecto de funcionamiento.

5. ROL DEL SUPERVISOR TECNICO

Resulta esencial para el desarrollo del proceso de supervisión técnica, comprender el rol que desempeñan los/las supervisores/as técnicos/as en relación con los proyectos, estando éste circunscrito a las funciones de control y evaluación, de acuerdo con la ley N°21.302, y de retroalimentación y asesoría desde el enfoque de gestión de proyectos.

La función de control alude a la observancia del nivel de acatamiento de la normativa vigente en la ejecución de los proyectos considerando que, por normativa vigente, se entenderá al conjunto de orientaciones y normativas técnicas, convenios, procedimientos y protocolos del propio Servicio, así como el conjunto de leyes y reglamentos relacionados que regulan sus acciones y que apuntan a la protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes como sujetos de atención.

El rol del/la supervisor/a técnico/a alude, desde este control, a la ponderación del ajuste o desvío de un proyecto en relación con dichas normativas durante su ejecución y se orienta, por tanto, a destacar buenas prácticas o estrategias innovadoras de gestión y a detectar falencias que requieren de mejoras, retroalimentando a los proyectos desde el punto de vista de mantener el cumplimiento o corregir aspectos deficientes, efectuando el correspondiente seguimiento de las acciones de mejora.

Respecto de la función de evaluar, es preciso señalar que se vincula directamente con el proceso de evaluación de desempeño anual de proyectos, de modo que no refiere a una función continua, sino a un momento particular del periodo de ejecución de cada proyecto, según corresponda de acuerdo con su convenio. Es necesario indicar que si bien las evaluaciones de desempeño están suspendidas de conformidad con la resolución N°880, de fecha 17 de marzo de 2020 del Servicio Nacional de Menores con motivo de la alerta sanitaria por COVID 19 que se mantuvo en el país hasta el 31 de agosto de 2023; éstas se mantienen suspendidas, por cuanto se encuentra en proceso la elaboración y operacionalización del reglamento sobre dicha materia, incorporando en esta evaluación los aspectos relativos al cumplimiento de la matriz lógica de cada proyecto.

En relación con el despliegue de las funciones de asesoría y de retroalimentación, que permiten instalar un trabajo colaborativo con los equipos que ejecutan los proyectos, a fin de que éstos refuercen sus buenas prácticas, apuesten por medidas innovadoras en su quehacer y realicen acciones de reconducción que orienten al cumplimiento de la normativa de aquellos aspectos que se encuentran desviados de ella. Es importante indicar que la asesoría, es una función que, de facto se lleva a cabo en las supervisiones atendiendo a la necesidad manifiesta de los proyectos de contar con apoyo en diversos aspectos. En este sentido, el rol del/la supervisor/a técnico/a se dirige a promover la reflexión de los equipos de trabajo, generando las preguntas y conversaciones necesarias para profundizar en la gestión del proyecto y los alcances de ésta en la atención brindada a niños, niñas y adolescentes. Lo anterior, requiere de un conjunto de habilidades y conocimientos actualizados que permitan instaurar una comunicación abierta con los integrantes del equipo que, a su vez, fortalezca la exploración de estrategias de mejora por medio de la **colaboración consciente**⁵.

⁵ Memorandum N°141 D de fecha 13 de septiembre de 2022, de la Directora Nacional del Servicio de Protección Especializada



El proceso de supervisión, si bien se formaliza en instancias presenciales, remotas o híbridas, (actualmente el Servicio se encuentra avanzando hacia la digitalización. La plataforma institucional al estar mayormente robustecida desde lo técnico permite que la supervisión pueda ser efectuada en cualquiera de estas formas metodológicas. Asimismo, el factor territorial también ha implicado generar estos cambios y sostener estas estrategias de trabajo. Se prioriza por supuesto la presencialidad, sobre todo en cuidado alternativo) no se limita solo a ellas, ya que espontáneamente se dan espacios de consulta, orientación o requerimientos de los equipos entre una supervisión y otra. Cada una de estas interacciones con el proyecto constituye una oportunidad para instalar un proceso reflexivo, modular soluciones a los conflictos y entregar orientaciones sustentadas en el irrestricto respeto al enfoque de derechos.

De este modo, se espera que el proceso dinámico de la supervisión técnica incida en el desarrollo de prácticas defensoras, promotoras y garantes de derechos en la atención de niños, niñas y adolescentes atendidos, por medio de un proceso basado en el respeto y la cooperación.

6. MODELO DE SUPERVISION TÉCNICA

La supervisión como acción, es uno de los recursos con los que cuenta el Servicio para contribuir en el modo en que los proyectos ejecutan las atenciones brindadas a niños, niñas y adolescentes de acuerdo con los estándares de desempeño instituidos. Dicha acción, instalada en diversas organizaciones, ha sido materia de estudios y avances que dan cuenta de distintos modelos de gestión y desarrollo de proyectos, respecto de las cuales, se han compartido aspectos atinentes al rol del supervisor/a técnico/a con las unidades regionales⁶.

Al hilo de dichas investigaciones, se ha arribado a un consenso en el que la supervisión se define como:

- Un proceso más que un evento o una sesión.
- Un tipo específico de relación organizacional.
- Un proceso preocupado por el desempeño de los equipos, no solo por sus profesionales.
- Un modelo reflexivo de la práctica.

Uno de los modelos comprensivos más extendidos dentro del ámbito social es el modelo conocido como 4x4x4, el cual se sustenta en 4 funciones, 4 actores y 4 etapas⁷. Considerando estas funciones, es posible reinterpretar y conciliar aspectos relevantes de dicho modelo con el quehacer de la supervisión técnica del Servicio, lo cual se representa en el siguiente esquema:



⁶ Considerar Memorándum N°96 de 06 de junio de 2022 de Aspectos metodológicos para la aplicación de la función de Retroalimentación del Proceso de Supervisión Técnica indicar de quien es este memo

⁷ Wallban, S. y Wonnacott, J. (Mayo, 2015) The integrated model of restorative supervision for use within safeguarding. Paces connection. <https://www.pacesconnection.com/fileSendAction/fcType/0/fcOid/504460909512034077/filePointer/504460909512034094/fodoid/504460909512034087/Restorative%20Supervision%20article.pdf>



En el marco de la supervisión técnica que realizan las direcciones regionales, todos los ámbitos contenidos en los informes de supervisión pueden ser desarrollados de acuerdo al foco que se elija, es decir, se puede realizar una retroalimentación/asesoría centrada en la tarea, en el proceso de elaboración de la tarea, en la autoregulación que tiene un proyecto o bien centrada en el propio supervisado en relación a su contribución al quehacer del proyecto, de acuerdo al objetivo propuesto.

En coherencia con lo precedente, los actores del proceso resultan esenciales, dado que toda retroalimentación y asesoría, de acuerdo al foco seleccionado, debe visualizar o explicitar el impacto que generaría el cambio indicado para la mejora del proyecto. De este modo, los cambios en los proyectos y su atención, atañen directamente tanto a los usuarios/as y supervisados (equipo del proyecto y el proyecto en su conjunto), como indirectamente a la red local en la que se inserta el proyecto, y la organización (en este caso el Servicio).

En cuanto a las etapas, estas pueden ser entendidas como un ciclo que se nutre a sí mismo, el cual inicia con la *experiencia* lograda desde la acción de supervisar in situ el cumplimiento de la normativa, seguida por la *reflexión* obtenida de los hallazgos/compromisos y observaciones consignadas junto con otros aspectos técnicos que el/la supervisor/a técnico/a detectara en el desarrollo de la supervisión. De modo posterior, se encuentra el *análisis* resultante de acuerdo al foco de retroalimentación/asesoría seleccionado, el cual permitirá visualizar *acciones*, ajustes, cambios o eliminación de aquellos aspectos que interfieren o afectan negativamente al funcionamiento del proyecto o, por otra parte, fortalecer prácticas, medidas y acciones generadas por el proyecto para sus usuarios.

Por ello, las diversas etapas de la propia experiencia de supervisión, la reflexión y el análisis posterior en conjunto con la determinación de acciones necesarias de implementar de acuerdo al encuadre de las Orientaciones técnicas y normativas vigentes, deben ayudar a dar respuesta a: si el proyecto responde a sus usuarios/as de acuerdo a los estándares legales/técnicos/administrativos del Servicio, cuáles son las consecuencias de mantener este nivel de funcionamiento para los usuarios/as, y qué acciones y/o medidas se deben realizar para incidir en la mejora de la atención brindada a la población usuaria.

En cuanto a las funciones, es posible advertir que el desarrollo de la retroalimentación y la asesoría, favorecen y enriquecen el control, dado que ambas se complementan permitiendo ampliar el ángulo de lo observado por cada una en forma aislada. Las funciones consignadas en su conjunto se traducen en una oportunidad de aprovechar toda la información recabada, tanto en los informes como en el/la propio/a supervisor/a, en una instancia de trabajo para la corrección, mitigación, cambio o eliminación oportuna de los aspectos que atentan a la calidad de ejecución del proyecto. Finalmente, en relación con la función de evaluación, es posible indicar que esta permite componer aspectos a nivel institucional en términos de la ejecución de proyectos, valorando su conformidad a la normativa y estándares del Servicio y activando acciones relacionadas a otras unidades que puedan incidir en el desempeño para los proyectos, y por ende, en la atención recibida por niños, niñas, adolescentes y sus familias.

7. DESAFIOS DE LA SUPERVISION TECNICA 2024

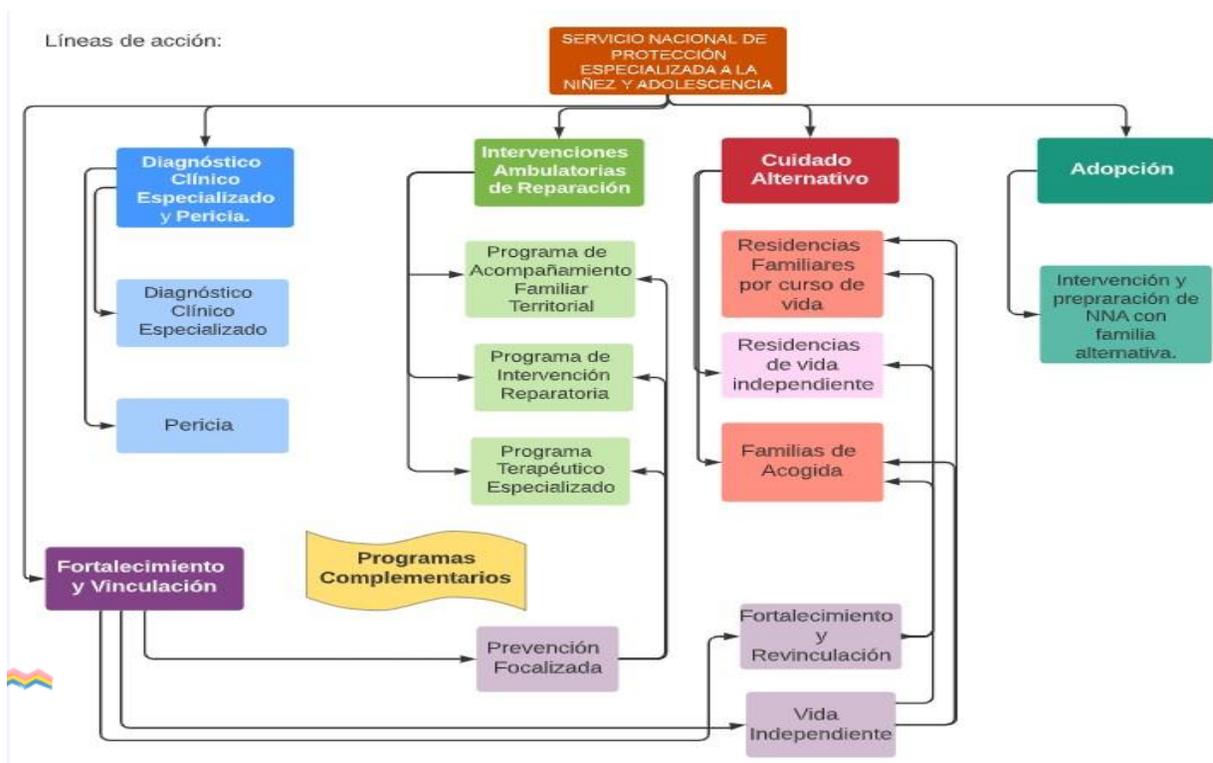
7.1. En relación con la transformación de la oferta del Servicio

Durante el año 2023 el Servicio ha iniciado un proceso de transformación de su oferta programática, adecuándose a las 5 líneas de acción establecidas en la Ley N° 21.302, a través de las cuales se desarrollarán sus objetivos. Estas líneas de acción son las siguientes:

1. Diagnóstico Clínico Especializado y seguimiento de casos, y pericia.
2. Intervenciones ambulatorias de reparación.
3. Fortalecimiento y vinculación.
4. Cuidado alternativo.
5. Adopción.



Cada línea de acción será ejecutada través de programas de protección especializada los que, a la fecha de elaboración de los presentes lineamientos, se encuentran proyectados de la siguiente manera:



Cabe precisar que los programas focales de las líneas de acción Intervenciones Ambulatorias de Reparación y Cuidado Alternativo contarán con programas complementarios establecidos en la línea de acción Fortalecimiento y Vinculación, con el objetivo de coordinar el trabajo, evitando la sobreintervención, especialmente en aquellos casos en que ésta se realiza por más de un proyecto.

El proceso de transformación de la oferta dio inicio con la primera licitación del programa de “Diagnóstico Clínico Especializado y seguimiento de casos”, a partir de lo cual, los primeros proyectos de esta modalidad comenzaron su ejecución desde el 1° de octubre de 2023, tornándose estos proyectos en la vía de ingreso a la atención especializada de nuestro Servicio.

De modo posterior, se llevó a cabo la primera licitación de los programas Acompañamiento Familiar Territorial y Prevención Focalizada, cuyos proyectos iniciarán su funcionamiento en el año 2024.

Es importante señalar que, el proceso de transformación de la oferta se dará de modo paulatino, lo cual, para efectos de la supervisión técnica, implica el desafío de sostener la supervisión tanto a proyectos de la oferta ligada a las modalidades del anterior Servicio, como a oferta asociada a las líneas de acción propias de la protección especializada hasta concretar su completa instalación. Lo anterior, conlleva incorporar nuevas modalidades, énfasis y singularidades expresadas en la orientación técnica de cada programa, así como indicaciones específicas para los diversos procesos de cierre de proyectos e inicio de nuevos.

7.2. En relación con la gestión de datos y el conocimiento

Sumado al desafío precedente, el proceso de supervisión técnica recoge continuamente datos acerca del funcionamiento de los proyectos, lo que conforma una cantidad importante de información acumulada en el respectivo Módulo de Supervisión Técnica, de la plataforma institucional del Servicio (www.sismejorninez.cl), que posibilita el ejercicio de toma de decisiones fundadas para la mejora continua de la oferta. En torno a ello, es preciso comprender que este proceso ha tenido diversos hitos en su desarrollo, desde su instalación en el anterior Servicio hasta el momento actual. Tomando en consideración los últimos años, es posible señalar los siguientes momentos como los más relevantes:



- **Año 2019:** implementación y habilitación del Módulo de Supervisión Técnica dentro de la plataforma institucional, esto permitió contar con trazabilidad de las distintas etapas del proceso, distinguiendo en tiempo real la planificación de visitas, elaboración de informes y aprobación de estos por la autoridad regional.
- **Año 2020 y la situación de pandemia mundial:** posibilitó reconocer otros aspectos positivos detrás de la instalación del referido módulo, por cuanto por esta vía se hacía posible efectuar la supervisión mediante modalidad remota a través de la adaptación de instrumentos acordes a las circunstancias vividas, lo que enfatizó la idea de *flexibilidad* del propio proceso.
- **Año 2021, año de creación del nuevo Servicio:** mantención de la situación de pandemia global, implicó modificaciones al modo de supervisar acordes al proceso de instalación de la nueva institucionalidad.
- **Año 2022:** tiempo de consolidación de equipos territoriales, así como también de levantamiento de nuevas normativas que reflejasen las diversas instancias técnicas especializadas del nuevo Servicio.
- **Año 2023:** año de revisión de la data y la información extraída del Módulo, lo que ha permitido visualizar ciertas brechas necesarias de atender, con el fin de contar con información cada vez más certera y real de los proyectos supervisados.

Una de las dificultades metodológicas detectadas en este análisis, refiere a los problemas que se derivan de la calendarización de ámbitos en tanto macrotématicas a supervisar. Esto, ya que el abordaje de solo ciertos ámbitos en cada supervisión origina, evidentemente, una visión parcial del funcionamiento de cada proyecto, dificultando el análisis progresivo de éste, ya que no permite evaluar avances o retrocesos en el corto plazo, dado que entre un periodo y otro se abordan aspectos diferentes cada vez. Esto, dificultaba los análisis comparativos entre los meses supervisados, debido a que solamente eran factibles de realizarlos una vez aplicado todo el informe de supervisión, que en el caso de las residencias recién se contaba con esta condición después de 6 supervisiones mensuales calendarizadas y en la oferta ambulatoria especializada, posterior a las 4 supervisiones, siempre y cuando se hubieran abordado todos los ámbitos del instrumento; como también era inviable efectuar comparaciones entre proyectos, por ejemplo, de las mismas líneas programáticas, ya que, a pesar de la calendarización, el tratamiento segmentado de los ámbitos provoca que la información contenida entre informes no sea necesariamente comparable.

De este modo, se observa una distancia respecto a que la información del proceso de supervisión técnica permita:

- Obtener una visión global del funcionamiento del proyecto.
- Contar elementos comparativos del desarrollo de un proyecto., tanto entre una supervisión y otra como en distintos periodos de funcionamiento de un proyecto.

Para superar esta brecha, se consideró contar con instrumentos que permitan evaluar en cada supervisión los mismos aspectos (o ámbitos) de funcionamiento, dotando de trazabilidad al proceso en términos de observar las variaciones que se den en cada supervisión técnica y observando la totalidad del funcionamiento del proyecto, y no solo aspectos de él.

Lo anterior, define un nuevo desafío, que refiere contar con un instrumento que posibilite su aplicación en cada supervisión técnica, abarcando la totalidad de los ámbitos relacionados al quehacer del proyecto. Este punto constituye un cambio relevante en la supervisión técnica para el año 2024, debido a la aplicación íntegra de los instrumentos en cada supervisión. Lógicamente, ello implicó modificaciones tanto de los propios instrumentos como también, respecto de la manera en que el/la supervisor/a técnico/a se sitúa al momento de ponderar los elementos para su calificación. Lo anterior, si bien fue trabajado de modo preliminar en las jornadas macrozonales, requiere de una conceptualización que permita profundizar en los aspectos centrales de este cambio.

Como se ha indicado, la aplicación íntegra de los instrumentos en cada supervisión exige modificaciones en estos, los cuales deberán, en consecuencia, atender a las siguientes características:

- a) Ser instrumentos que permitan verificar, describir y valorar el funcionamiento de los proyectos en base a las Orientaciones Técnicas, convenio y proyecto de funcionamiento, entre otros documentos que regulan su ejecución.



- b) Ser instrumentos relativamente breves y sencillos, que no dificulten la revisión de cada aspecto a considerar para calificar el funcionamiento de un proyecto.
- c) Destacar la apreciación técnica fundamentada del/la supervisor/a técnico/a, lo que en otras palabras implica que, a partir de la aplicación de distintas técnicas como la observación participante, entrevista, entre otras, el/a supervisor/a realiza una calificación basada en su juicio técnico, que debe responder al contexto y situación del proyecto supervisado.

Con la aplicación total de los instrumentos en cada supervisión, se obtendrán resultados con mayor comparabilidad y posibilidad de análisis, en el corto, mediano y largo plazo.

En términos de estructura, los informes de supervisión seguirán contando con *Ámbitos*, en tanto macrotemáticas y de *Dimensiones* como aspectos intermedios que desagregan los aspectos generales. Sin embargo, se efectúa una modificación importante en términos de los denominados “criterios”, en tanto elementos específicos que debían ser sometidos a observación, revisión y calificación por parte de los/las supervisores/as técnicos/as. Lo anterior, debido a que la propia especificidad del constructo exigía la elaboración de tantos criterios como exigencias se desprendiesen de las Orientaciones Técnicas de cada modelo, generando instrumentos extensos y detallistas que, por otra parte, no permitían tener una visión global del funcionamiento del proyecto en cada supervisión técnica dada la parcelación de la aplicación de los instrumentos.

Por este motivo, se ha considerado pertinente el uso de *Referencias Técnicas*, por sobre los criterios. Cabe preguntarse, entonces, ¿qué diferencia existe entre uno u otro elemento?

Una referencia técnica alude a un marco orientador para la calificación de aspectos relacionados al funcionamiento de un proyecto. Entonces, es posible señalar que **una referencia técnica alude a una serie de elementos o aspectos relacionados entre sí, que dan cuenta de una determinada faceta del funcionamiento de un proyecto y es calificable en base a lo constatado en la supervisión técnica.**

Así, la referencia técnica permite la flexibilización de aspectos a considerar, **transitando desde una ponderación lineal de elementos a una ponderación sistémica de estos.**

Respecto del rol del/la supervisor/a técnico/a, se ha tomado en especial consideración la opinión de los propios equipos que, en diversas instancias⁸, muestran su preocupación por la calificación detallada de aspectos de un proyecto lo que, no permite considerar su particularidad, atendiendo a características como territorialidad o tiempo de desarrollo, distanciando a su vez la constitución de una visión de proceso global que oriente a la mejora de procesos.

Así, se ha intencionado el realce de la experiencia del/la supervisor/a técnico/a, sus habilidades y conocimiento de las perspectivas psicosociales que se ponen en juego en los procesos interventivos, todo lo cual ha de dirigirse a la creación de una *apreciación técnica fundamentada*, la cual implica posicionarse, en base a elementos técnicos, respecto de los antecedentes que el proyecto presenta para su valoración, y con esto, definir justificadamente qué calificación traduce de mejor manera las observaciones que ha realizado.

8. DIRECTRICES PARA LA EJECUCION DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

8.1 Consideraciones generales acerca de las supervisiones técnicas

Dentro del proceso de supervisión hay acciones que los/as supervisores/as han de realizar a toda la oferta de administración directa y de colaboradores acreditados, así como también a las fundaciones que ejecutan programa de adopción, las que dicen relación con:

- En la primera supervisión del año, al inicio de un nuevo proyecto⁹ y cada vez que exista cambio de director/a en algún proyecto:

⁸ Jornadas macrozonales, reuniones con analistas referentes unidad nacional, encuestas relacionadas.

⁹ Se indican especificidades en punto 10 para proyectos que inician su funcionamiento.



➤ **Efectuar el encuadre del proceso de supervisión anual.** En esta instancia, en términos formales, se espera que el/la supervisor/a pueda presentarse frente al equipo, a fin de dar a conocer el objetivo, la frecuencia y los aspectos o materias a abordar en el proceso de supervisión, incluyendo: frecuencia establecida, instrumento a aplicar para el registro de las supervisiones y descripción de ámbitos a calificar. Por otra parte, en términos relacionales, se han de establecer acuerdos para propiciar un clima de respeto y altura de miras que arriben a la mejora continua. Así, el/a supervisor(a) ha de instaurar como principios de trabajo la escucha activa a los participantes de la supervisión, la valoración de ideas y desafíos en el quehacer, por sobre las valoraciones personales, y la voluntad de autorreflexión del equipo acerca de las prácticas llevadas a cabo por sus proyectos siempre desde la consideración del enfoque de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Es importante a su vez, en esta primera supervisión, propiciar la comprensión de ciertos aspectos que inciden en este proceso, tales como: calidad jurídica del proyecto, sea que se encuentre con convenio vigente producto de un concurso público, resolución de urgencia, convenio de asignación directa o que se haya declarado su administración provisional; especialmente ante cambio de director/a; el alcance del proyecto de funcionamiento comprometido, en el caso de colaboradores acreditados y, de plan de funcionamiento para proyectos administrados directamente por el Servicio, y en general, la comunicación de la normativa vigente asociada al proceso de supervisión técnica.

Para el caso de proyectos de cuidado alternativo residencial que inicien funcionamiento, se utilizará el instrumento focalizado en la asesoría técnica, tomando en cuenta los conceptos de colaboración consciente e inteligencia colectiva, de manera que durante los 3 primeros meses de ejecución se sienten las bases de un trabajo conjunto en pro del bienestar de niños, niñas y adolescentes atendidos. Durante dicho periodo las acciones de la supervisión se registrarán en el Informe de Asesoría Inicial, para de modo posterior, utilizar los informes regulares de supervisión según modalidad¹⁰.

▪ Para las siguientes supervisiones del año es preciso:

➤ **Reforzar el análisis de lo observado desde el enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes** como eje transversal que estructura el quehacer del proyecto y su evidencia a través de los enfoques de participación, interculturalidad, inclusión, género, curso de vida, territorialidad, redes e intersectorialidad.

➤ **Orientar sobre acciones precisas ante la ocurrencia de situaciones que puedan representar riesgo** de ocasionar vulneraciones de derechos que afectarían a los niños, niñas y/o adolescentes atendidos.

➤ **Controlar, retroalimentar y asesorar, según las materias abordadas,** el cumplimiento de lo comprometido en el proyecto de funcionamiento, en las Orientaciones Técnicas, los convenios suscritos, las normativas y protocolos establecidos por el Servicio, así como lo indicado en las leyes y reglamentos relacionados, según pertinencia del organismo ejecutor. Por medio de dichas acciones se reconocerá el nivel de cumplimiento por parte de los proyectos supervisados, relevando el análisis conjunto de las estrategias utilizadas para la superación de falencias, así como la valoración positiva de los avances instaurados en la ejecución del proyecto. De esta manera, si bien el ejercicio de la supervisión refiere a la relación directa entre detección de hallazgos y levantamiento de compromisos, el objetivo de cada una de estas instancias alude a la instalación de un proceso reflexivo y activo respecto de las prácticas y la atención otorgada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

¹⁰ Memorandum N°141 D de fecha 13 de septiembre de 2023 de la Directora Nacional del Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia.



➤ **Plasmar resultados de la instancia de supervisión en los respectivos Informes de Proceso;** sea a través del *Módulo de Supervisión Técnica* de plataforma www.sismejorninez.cl para el caso de los proyectos ejecutados por colaboradores acreditados o por el propio Servicio, o mediante registro digital en formato Excel en el caso de colaboradores acreditados sin aportes del Estado y que ejecutan programa de adopción, de manera de evidenciar a través de sus datos, el comportamiento y desarrollo de los proyectos. Cada informe efectuado contribuye a dotar de trazabilidad al proceso de supervisión en sí, permitiendo que la lectura de sus antecedentes active y focalice a otras unidades del Servicio para otorgar el soporte necesario a la oferta proteccional, aportando evidencia para la toma de decisiones que, mediante acciones concretas y particulares, apunten a la mejora de la calidad de la atención otorgada.

➤ **Efectuar seguimiento de los compromisos establecidos en supervisiones anteriores pendientes de cumplir y cuyos plazos se encuentran vencidos.** Como se ha indicado, el proceso de supervisión conlleva la revisión de los verificadores de superación de falencias ya sea en forma presencial o en forma remota, considerando igualmente, los elementos que el proyecto haya remitido en el periodo entre supervisiones. De igual manera, durante la supervisión se debe retroalimentar acerca del nivel o porcentaje de cumplimiento alcanzado por el proyecto y asesorar en estrategias para la subsanación de los hallazgos. El equipo regional debe mantener en archivos digitales de proyectos, aquellos verificadores enviados por éstos vía remota para el seguimiento de los compromisos, junto con los demás antecedentes del proyecto,¹¹ favoreciendo su fácil acceso ante requerimientos de instancias propias o externas al Servicio.

Los archivos digitales deben ser contenidos en SharePoint (u otra alternativa informática compartida entre los profesionales) y el ingreso de sus miembros y contenido será administrado por la correspondiente jefatura de unidad.

Cabe señalar que, el seguimiento de compromisos entre supervisiones es un subproceso que está detallado en el punto 10.5 del presente lineamiento.

8.2 Materias para abordar en la instancia de supervisión y su relación con informes de supervisión.

Existe una amplia diversidad de materias factibles de abordar en una instancia de supervisión técnica, dado que esta puede apuntar, como se ha evidenciado, a aspectos concernientes al proyecto en términos de condiciones materiales, a la atención directa a niños, niñas y adolescentes, como también respecto de la gestión de personas que efectúan dicha atención.

Considerando lo anterior, y sin que se constituya en un listado concluyente, es posible dar cuenta de las siguientes materias como atingentes para el abordaje y calificación del funcionamiento de un proyecto en la ejecución de una instancia de supervisión técnica:

- Condiciones de infraestructura y equipamiento.
- Condiciones de prevención de riesgos y seguridad.
- Rutinas diarias diseñadas e implementadas y manejo de situaciones de salud (solo para cuidado alternativo residencial).
- Dotación e idoneidad del personal contratado y gestión realizada con el personal.
- Calidad, oportunidad, coherencia y pertinencia de los procesos de evaluación/intervención.

¹¹ Anexo 1: Documentación mínima en carpetas de proyectos.



- Levantamiento de la opinión de niños, niñas, adolescentes y familias o adultos relacionados respecto de la atención entregada por el proyecto para obtener una retroalimentación directa de la población usuaria (la participación de niños, niñas, adolescentes y adultos/a es voluntaria y puede efectuarse de manera individual o grupal, presencial o remota. Esta última utilizando los medios tecnológicos disponibles tanto por los usuarios(as) como por el Servicio.
- Para el caso de cuidado alternativo residencial, la recogida de información conlleva además la apertura de buzones, lo que debe llevarse a cabo cumpliendo el procedimiento establecido por el Servicio¹².
- Gestión de la información del proyecto, referida a criterios de calidad, oportunidad y cabalidad del poblamiento de datos en plataforma www.sis.mejorninez.cl en caso de corresponder; y estado, contenido y orden de las carpetas individuales.¹³
- Estado de avance en las necesidades de mejoras detectadas por los Tribunales de Familia en sus visitas a proyectos residenciales¹⁴. Es preciso señalar que, si alguna de estas necesidades no hubiera sido levantada en el proceso de supervisión con anterioridad, y su registro como hallazgo resulta atinente a la luz de las orientaciones técnicas y normativa vigente del Servicio, el/la supervisor/a técnico/a deberá registrarlo como tal, indicando claramente la coincidencia de mirada respecto de este hallazgo.
- Solicitudes vinculadas directa y explícitamente con materias de supervisión técnica, desde instancias internas o externas del Servicio como, por ejemplo: ministerios, Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Defensoría de la Niñez, Subsecretaría de la Niñez u otras personas o instituciones relacionadas con la niñez y adolescencia.
- Cumplimiento estricto y riguroso del procedimiento establecido frente a la ocurrencia de hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y/o adolescentes y la adopción de medidas para el cumplimiento de los deberes de denuncia, protección, contención y confidencialidad instaurando medidas para evitar recurrencias de este tipo de situaciones, de acuerdo con lo indicado en las resoluciones exentas N°154, N°155 y N°307, todos de año 2022 o cualquiera que les sustituya.
- Particularmente para el caso de *colaboradores que ejecutan programa de adopción*, se ha de considerar la planificación y el abordaje de los criterios técnicos pertinentes en cada uno de los programas que ejecutan, esto es:
 - Prestaciones Programa Recepción y Cuidado del niño/a Nacional.
 - Prestaciones Programa Apoyo y orientación a la familia de origen.
 - Prestaciones Programa Evaluación técnica de los solicitantes y su preparación como Familia Adoptiva.
 - Prestaciones Programa Búsqueda de Orígenes.

¹² Considerar lo indicado en Resolución exenta N°865 de 07 de noviembre de 2022 que aprueba procedimiento de instalación, apertura e implementación de buzones de opinión para niños, niñas y adolescentes que se encuentran insertos en modalidad de cuidado alternativo residencial en organismos colaboradores acreditados y administración directa del Servicio.

¹³Anexo 2: Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña o adolescente y familias.

¹⁴ La visita de Tribunales de Familia a proyectos residenciales se adscribe de acuerdo con lo señalado en el artículo 78, inciso tercero, de la Ley N°19.968, el cual indica la obligatoriedad de los Jueces de Familia de visitar establecimientos residenciales, en que se cumpla medidas de protección y que implica, que después de cada visita, el juez evacúe un informe que contendrá las conclusiones derivadas de la misma, siendo este remitido al Servicio y al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.



8.3 Acciones previas, durante y posteriores de una supervisión técnica.

➤ *Previo a una supervisión:*

Para la supervisión técnica se han de efectuar acciones que permitan una preparación previa a la visita en terreno o por vía remota, a fin de focalizar en los aspectos relevantes del estudio de comportamiento de un proyecto. En este sentido, resulta fundamental:

- Revisar la plataforma www.sis.mejorninez.cl y módulo SIIA (para proyectos PRI y colaboradores que ejecutan programa de adopción), las cuales permiten obtener información selectiva de los proyectos y la atención brindada, constituyendo una fuente constante de consulta, revisión y también de análisis de información por parte de los/las supervisores/as técnicos/as.
- Revisar el ingreso de RUSC (Registro Único de Seguimiento de Casos) con registro en el periodo desde la última supervisión efectuada, a fin de evaluar que se cumpla con el procedimiento establecido para hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, observando los verificadores expuestos para la validación técnica de la información entregada.
- Revisar los informes de supervisión anteriores del proyecto, para facilitar una mirada integral del proceso. Para el caso de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y colaboradores que ejecutan programa de adopción, se han de revisar los informes despachados desde la dirección regional.
- En el caso de supervisiones a Proyectos PRI y colaboradores que ejecutan el programa de adopción, se deberá revisar también el *Módulo SIIA*, con el propósito de observar la oportunidad, contenido y calidad de la información en procesos relativos a adopciones, contando con datos que permitan calificar el nivel de cumplimiento del proyecto en estas materias.

Fuera de la observación de la plataforma y los insumos que ésta entrega para la supervisión, el/la supervisor/a técnico/a, previa coordinación con el equipo ejecutor del proyecto deberá revisar:

- Los documentos necesarios y relacionados con las materias a abordar en la supervisión.
- Los medios de verificación que respaldan el cumplimiento de los compromisos establecidos en supervisiones anteriores, así como de aquellos verificadores que se mantienen pendientes, por parte de los proyectos, que evidenciarían el cumplimiento de los compromisos.

Respecto de la coordinación con los proyectos para la instancia de supervisión, cabe indicar que se deben efectuar las comunicaciones necesarias con el proyecto para cumplir con los objetivos de la supervisión, considerando el aviso con la debida antelación para que el equipo pueda reagendar acciones y el espacio cuente con la debida privacidad y tiempo de ejecución. No obstante, las supervisiones de urgencia y en horario no hábil a cuidado alternativo residencial deben realizarse sin previo aviso a los equipos y en forma presencial, con el objeto de visualizar el comportamiento real en la gestión de estos proyectos y con el personal que se encuentre en funciones.

➤ *Durante una supervisión:*

Como se ha visto, con el fin de obtener la información precisa y necesaria que dé cuenta del comportamiento del proyecto, existen diversas técnicas plausibles de utilizar y llevar a cabo por el/la supervisor/a técnico/a de manera individual, así como otras que requieren de la participación del equipo y de quienes reciben la atención del proyecto.

Entre dichas técnicas se encuentran: revisión documental, entrevistas a usuarios y personal de los proyectos con el fin de obtener su retroalimentación directa, aplicación de encuestas, observación participante, observación directa de interacción y rutinas, análisis de casos, entre otras. Respecto de esta última técnica, resulta relevante que el/la supervisor/a técnico/a pueda contar de antemano con elementos básicos tales como: informe diagnóstico, plan de intervención vigente (PII o PII – U) Informes de Diagnóstico Clínico Especializado y último informe de avance remitido al Tribunal de Familia, así como registros de intervención subidos a plataforma, con el fin de optimizar los tiempos y generar una discusión dinámica que posibilite la detección de factores protectores y nudos críticos de la intervención/evaluación realizada.



Lo anterior, permitirá al/la supervisor/a técnico/a contar con insumos precisos que plasmar de modo posterior en los informes de supervisión, los que se encuentran así disponibles en la plataforma para la activación autónoma de otras unidades técnicas del Servicio focalizadas en la gestión de casos o aspectos particulares de esta, sin perjuicio de los otros modos de comunicación que a nivel regional se den en lo operativo.

Es relevante indicar que, hay acciones primordiales necesarias de considerar al momento de la supervisión, siendo una de ellas la retroalimentación in situ de lo observado, la que preferentemente debiera incluir a la mayor cantidad de personas del equipo interventivo/evaluativo, junto con el/la director/a del proyecto, dando cuenta de los aspectos más relevantes de la visita o conexión efectuada, generando una comunicación transparente y en tiempo real que oriente los próximos pasos en la ejecución del proyecto. La función de retroalimentación, alude a una oportunidad para efectuar una revisión analítica, crítica y propositiva sobre el trabajo realizado por un proyecto de la red del Servicio, a fin de detectar y corregir errores, lo que constituiría el ejercicio de *feedback*; y/o señalar aciertos para orientar, apoyar y estimular a que se mantengan buenas prácticas y se visualicen directrices para que, desde el propio proyecto, se realicen los ajustes o cambios necesarios para dar cumplimiento a la normativa que regula el funcionamiento de la oferta de atención, logrando una conexión entre *feedback* y *feedforward*, con visión futura. Lo precedente conlleva para el/la supervisor/a técnico(a) a no dar por finalizada su labor con la calificación obtenida por un proyecto, sino a lograr información fundada de los aciertos y mejoras a realizar, que permita comprender la brecha entre el desempeño actual y el funcionamiento adecuado, para visualizar acciones y estrategias que permitan reencausar su gestión, resguardando el cumplimiento de la normativa que lo regula¹⁵.

Asimismo, la otra acción relevante a considerar alude a la asesoría, dado que es entendida como una función orientada a generar y facilitar la reflexión del equipo y del director/a del proyecto, mediante la instalación de una forma de trabajo metódica, en un contexto de respeto y de confianza, que favorezca observar y cuestionar desde un ángulo constructivo el quehacer de los propios integrantes, considerando sus fortalezas para visualizar alternativas de solución de los problemas o deficiencias, a través de la identificación de estrategias para la superación de las brechas de la atención e intervención psico-social que se debe entregar a los(as) usuarios(as).

De acuerdo con lo anterior, toda asesoría se enmarca en los tópicos abordados desde el proceso de supervisión técnica y son instancias en donde la labor clave es realizada por el propio equipo del proyecto, reconociendo que son ellos mismos los que pueden replantear su quehacer orientado al abordaje de esas observaciones o aspectos necesarios de mejorar en pro de la atención y protección de los niños, niñas, adolescentes y familias.

En este escenario, el rol del supervisor(a) técnico(a) refiere a ser un facilitador(a) de la reflexión y análisis que realiza el equipo del proyecto. En virtud de que:

- Realiza una labor diferenciada del equipo del proyecto, pero enmarcada en un objetivo común orientado a la mejora de la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y adultos relacionados acorde a los estándares de calidad del Servicio;
- Cuenta con una posición estratégica, dado que conoce el proyecto sin ser parte de éste;
- Desde los antecedentes obtenidos de la labor de control/retroalimentación, puede plantear hipótesis o preguntas acerca de las características de la organización (proyecto) y la metodología utilizada por el equipo para brindar la atención e intervención; y
- Promueve que el equipo se plantee nuevas estrategias y alternativas para mejorar su organización y ajustar o modificar su metodología de intervención, la identificación de redes de apoyo y complementariedad para el logro de los objetivos de intervención; y
- Propicia que el equipo se autoanalice y cuestione sus prácticas de funcionamiento, instalando una metodología de trabajo que favorece el aprendizaje, su desarrollo y autonomía.

15 Memorandum N°96 de 2022 de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, que remite Documento: "Aspectos Metodológicos para la aplicación de la función de retroalimentación del proceso de supervisión técnica"



Por otra parte y, considerando que podrían darse situaciones en las que el trabajo colaborativo se torna complicado, y solo en aquellas eventualidades en que exista negativa explícita de un proyecto a ser supervisado y/o a entregar información solicitada, o al no encontrar a representante de equipo en una supervisión, se debe consignar en informe dicha dificultad, utilizando la referencia técnica “No se encuentra personal en el proyecto o existe negativa explícita a ser supervisado y/o a entregar información solicitada” para calificarlo con nota 1, especificando los motivos por los cuales la supervisión no se pudo llevar a cabo y precisar el hallazgo y compromiso respectivos. De modo posterior, la jefatura de la unidad de Supervisión y Fiscalización definirá según proceda; activar fiscalización, en el caso de proyecto de colaborador acreditado¹⁶ y/o cuando se trate de un colaborador ejecutor de programas de adopción. Igualmente corresponde, en el caso de estos proyectos oficiar al Tribunal de familia competente, a fin de que oficie a la institución que dé cumplimiento de la legislación vigente; o bien comunicar la situación a Unidad de Implementación en el caso de administración directa.

➤ *Tras la supervisión:*

Finalmente, y posterior a una supervisión técnica, el/la supervisor/a debe iniciar el proceso de registro de información a través de la elaboración de informes en el Módulo de Supervisión o en formato archivo Excel según corresponda, compilando los resultados de las técnicas utilizadas antes y durante la instancia. Las etapas de elaboración de informes de supervisión se encuentran detallada en el punto 9 de este documento, definiendo acciones, tiempos y responsables de cada fase hasta la culminación del informe, en tanto producto final del proceso, y su conversión en documento público de este Servicio.

8.4 Modalidad de ejecución de las Supervisiones Técnicas

La modalidad utilizada para la ejecución de las supervisiones refiere al tipo de contacto que se establezca en cada instancia con el proyecto y no de las acciones previas o posteriores realizadas (por ejemplo, revisión de www.sis.mejorninez.cl, o de verificadores enviados por el proyecto). De este modo, las modalidades corresponden a:

- **Supervisión Presencial:** es aquella que se desarrolla en terreno, es decir, mediante contacto directo e in situ en las dependencias de funcionamiento y/o ejecución del proyecto por parte del /la supervisor/a técnico/a.
- **Supervisión Híbrida:** es aquella supervisión que se desarrolla a través de un contacto remoto (sincrónico directo con el /la director/a y/o equipo del proyecto, a través de las plataformas tecnológicas disponibles, que permitan dejar registro de la fecha y hora de la supervisión, tales como Teams, Zoom u otra aplicación) y otro presencial, de manera de optimizar recursos y tiempos de ejecución de la supervisión.
- **Supervisión Remota:**¹⁷ es aquella supervisión que se desarrolla, tal como se señaló precedentemente, utilizando algún mecanismo tecnológico para efectuar el contacto directo con el proyecto. Esta modalidad de supervisión se debe ejecutar solamente por razones fundadas, definidas por las direcciones regionales¹⁸.

La fecha de supervisión refiere al día en que se toma contacto con el equipo indistintamente de la modalidad en que se lleve a cabo. Si se efectúa más de un contacto, la fecha corresponderá a la del último contacto realizado, la que debe consignarse en el informe de supervisión, en el cuadro destinado para ello.

¹⁶ Ley N°21.302, artículo 41 letra e)

¹⁷ No corresponde la utilización de mecanismos como WhatsApp o llamados telefónicos para la realización de la instancia de supervisión con el/la directora/a y/o equipo del proyecto.

¹⁸ No obstante, en el caso de la oferta del Servicio ubicada en las localidades de Palena e Isla de Pascua, se deberán realizar supervisiones técnicas preferentemente en forma remota)



8.5 Duración de las Supervisiones Técnicas

Toda supervisión se realizará destinando el tiempo necesario para cumplir con los objetivos y acciones planificadas, por ello, no se establece un mínimo de duración de cada supervisión técnica. No obstante, si excepcionalmente se debe utilizar más de una jornada laboral para cumplir con las acciones y objetivos planificados, esto debe realizarse en un periodo no superior a los **5 días hábiles entre ambas jornadas**, obteniendo con ello un solo Informe de supervisión. Lo anterior, siempre y cuando los días contemplados para la supervisión se realicen en el periodo que corresponda según la frecuencia fijada en el presente documento para cada modalidad de atención.

8.6 Tipos de Supervisiones por horario

Se han determinado dos tipos de supervisiones de acuerdo con su horario de ejecución, siendo imprescindible considerar al momento de planificar cada supervisión, las siguientes denominaciones:

- a. **Supervisión en horario hábil** alude a una supervisión diurna como aquella acción a realizar en horario hábil dentro de la jornada laboral de acuerdo con la frecuencia establecida para la modalidad.
- b. **Supervisión en horario no hábil**, corresponde a aquella acción planificada como una supervisión a realizar en horario nocturno o vespertino, o bien días festivos o de fin de semana de acuerdo con la frecuencia establecida para la modalidad. Este tipo de supervisión es *exclusiva para proyectos de cuidado alternativo residencial*, sean administrados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados (reciban o no aportes financieros del Estado). Cabe señalar que esta supervisión debe efectuarse siempre de modo presencial.

8.7. Tipos de supervisiones por planificación

De acuerdo con la nomenclatura del módulo, las supervisiones pueden dividirse en:

- a. **Supervisión con Planificación Normal**, este tipo de supervisión corresponde a la efectuada para dar cumplimiento a la frecuencia de supervisiones descrita en los presentes lineamientos. Su ejecución es visualizada de antemano por el equipo en cada periodo.
- b. **Supervisión con Planificación Urgente**, este tipo de supervisión se caracteriza por estar fuera de planificación regular y se activa frente a una eventualidad adversa que requiere de la constatación presencial de las condiciones de protección de niños, niñas y adolescentes en el proyecto. En este tipo de supervisión, debido a su particularidad, no se requiere hacer seguimiento a los compromisos fijados para el proyecto, sea en el *Módulo de Supervisión* o por medio de registro digital en formato Excel, sin embargo, resulta imprescindible efectuar registro de reporte ejecutivo.

8.8. Procedimiento para la supervisión de urgencia

Estas supervisiones podrían darse en caso de detectarse o tomar conocimiento (desde el mismo proceso de supervisión técnicas, por otras unidades del Servicio, desde instancias externas al Servicio, tales como: Tribunal de Familia o tribunal competente en la materia, Defensoría de la niñez, Subsecretaría de la niñez o desde medios de comunicación o sociedad civil) de situaciones que afecten gravemente a los niños, niñas o adolescentes o incidan en su calidad de atención o intervención, las cuales pueden darse por múltiples causales, las que deben ser analizadas por los respectivos equipos.

Así, producto de una situación imprevista, de contingencia o de criticidad en algún proyecto ejecutado por colaborador acreditado, administración directa o fundación, puede ser necesaria una supervisión fuera de calendarización y planificación habitual. Su solicitud puede provenir desde la propia jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización, desde jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones o desde el/la director/a Regional, así como también desde la dirección nacional del Servicio, quienes evalúan la pertinencia de la acción, entregando directrices sobre su ejecución en términos de focalización de esta.

Este procedimiento se justifica ante la necesidad de **verificar in situ las condiciones de niños, niñas y adolescentes, así como la verificación del desarrollo de los procesos de intervención**, esto último especialmente en la oferta ambulatoria, producto de las denuncias realizadas por externos, considerando que la presencia del/la



supervisor/a pudiera levantar información que genere acciones para asegurar la protección y, por tanto, se podría **modificar en el corto plazo la situación de origen**. Por lo mismo, esta supervisión debe llevarse a cabo en un plazo no superior a 24 horas desde que se instruye su ejecución.

Acciones previas a la supervisión de urgencia:

- Análisis preliminar de antecedentes, recopilación de datos de SIS, de corresponder, toma de decisiones por parte de Jefatura para activación de procedimiento.
- Jefatura o coordinador de Unidad de Supervisión y Fiscalización efectúa comunicación de la necesidad de supervisión de urgencia, la cual debe ser planificada en *Módulo de Supervisión Técnica*, para el caso de informes incorporados en dicha plataforma.
- En el caso de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y colaboradores que ejecutan programas de adopción, bastará con la comunicación mediante correo electrónico a supervisor/a técnico/a desde coordinador o jefatura de su necesidad de ejecución.

Acciones durante una supervisión de urgencia.

Una vez en terreno, el/la supervisor/a técnico/a deberá:

- Efectuar levantamiento de los hechos acontecidos a través de revisión documental, entrevista a educadores / tutores de trato directo o profesionales a cargo y revisión del estado de avance en las acciones destinadas a asegurar la protección de niños, niñas y/o adolescentes atendidos.
- Guiar al proyecto para la realización de los procedimientos que correspondan de acuerdo con la normativa vigente del Servicio, especialmente, respecto de los hechos que eventualmente pudieran constituirse en delitos en contra de niños, niñas o adolescentes.

Acciones posteriores a una supervisión de urgencia:

- Poner en conocimiento de los resultados de la supervisión a jefatura de departamento, a través del reporte ejecutivo, el cual podrá ser compartido con diversas unidades regionales a fin de activar acciones pertinentes a la situación descrita.
- Respecto de los informes de supervisión y el modo de registro de la información recabada, podrá seleccionarse el ámbito: "*Hechos contingentes o de crisis*", el cual cuenta con dos dimensiones: una de ellas denominada "*Hechos asociados a vulneraciones de derechos*", la cual apunta a calificar el procedimiento realizado por parte del proyecto frente a este tipo de hechos de acuerdo con lo establecido en normativa vigente del Servicio¹⁹; y la dimensión "*Otras situaciones de crisis o contingencia*" para calificar situaciones no contenidas en la normativa anterior, debiendo efectuar en ellos el levantamiento de hallazgos y compromisos respectivos o consignar la adecuación del procedimiento por parte del proyecto o fundación. Cabe señalar que, dependiendo de la situación abordada, se pueden completar otros ámbitos del informe que se estimen atingentes.
- Atendiendo al carácter excepcional de la supervisión de urgencia, el informe posee **plazo máximo de 5 días hábiles** para su despacho al proyecto o fundación, para conocimiento formal de lo abordado.
- En el caso de haberse levantado hallazgos, se debe efectuar el seguimiento a los compromisos en el plazo estrictamente fijado para su realización al objeto de llevar a cabo el monitoreo de la superación de falencias detectadas en el tiempo requerido.

¹⁹ Considerar lo establecido en Resoluciones N°154/2022, 155/2022, 307/2022 y memorándum N°82/2022 de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, o cualquiera que los sustituya.



- Es relevante considerar que la realización de una supervisión de urgencia no reemplaza la ejecución de la supervisión calendarizada para el periodo.

8.9 Procedimiento para activación de reporte ejecutivo

Existen ocasiones en las que, el proyecto supervisado presenta situaciones que no pueden esperar a la elaboración y aprobación del informe de supervisión para ser informadas a las jefaturas y directores/ as regionales, requiriéndose un flujo diferenciado que agilice las coordinaciones. En este contexto, se sitúa la elaboración de un Reporte Ejecutivo, instrumento de comunicación interna, acotado, didáctico y de fácil aplicación y difusión tanto al interior de la Unidad de Supervisión y Fiscalización como con las otras instancias y áreas de la dirección regional.

La elaboración de un Reporte Ejecutivo por parte del/la supervisor/a técnico/a tiene como propósito informar la(s) situación(es) críticas, excepcionales y emergentes encontrada(s) al momento de la supervisión técnica del proyecto. Lo anterior, con el objetivo de que la jefatura de departamento disponga, en el menor plazo posible, de información pertinente para compartir con otras unidades, a fin de activar acciones especializadas para el control de daños y restitución de la protección de niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de este Servicio. Entre estas acciones es posible nombrar:

- Comunicación con director/a regional.
- Activación de Comités de supervisión y fiscalización.²⁰
- Activación de asistencia técnica emergente.
- Realización de reuniones con colaborador acreditado o equipo de implementación de administración directa.
- Comunicación con dirección nacional.

Este Reporte Ejecutivo deberá completarse por el/la supervisor/a técnico/a con la mayor celeridad posible, utilizando el respectivo formato²¹, y enviarla por correo electrónico a su coordinador/a, jefe de unidad y jefatura de departamento de Servicios y Prestaciones quien se incorpora este año a fin de facilitar la activación oportuna de las unidades requeridas para dar respuesta a la situación. Simultáneamente, este reporte deberá estar en carpeta compartida en Teams del grupo de trabajo regional, conformado por la jefatura y equipo de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, así como la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones. Esta modalidad de trabajo del Reporte Ejecutivo permitirá tener trazabilidad de abordaje de la(s) situación(es), las unidades demandadas a actuar ante esta(s) y sus resultados esperados. Constituyendo un insumo de alerta, producto del análisis realizado por la Unidad de Supervisión y Fiscalización y jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones ante la detección de los aspectos o variables que estarían presentes en este tipo de situaciones.

Tal como se indicó, conforme lo consignado en el Reporte Ejecutivo, corresponderá a la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones adoptar las medidas y acciones que estime necesarias para subsanar la situación informada por el/la supervisor/a técnico/a regional, a fin de favorecer la toma de decisiones oportunas y pertinentes, tales como, la intervención de otras unidades regionales o la generación de un plan de acción o de contingencia, de manera de prevenir, mitigar y/o remediar los aspectos indicados como deficientes o de riesgos para los usuarios de la respectiva oferta. Por ello, se espera que este reporte ejecutivo constituya una herramienta de gestión regional, siendo compartida por la jefatura con Coordinador/a de Residencias de Administración Directa, en el caso de proyectos de administración directa del Servicio y, en el caso de Colaboradores Acreditados, pueda ser compartida con las unidades correspondientes para posibles apoyos de la dirección regional, activando gestiones desde la Unidad de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación; Unidad de Planificación y Gestión de la oferta; Unidad Jurídica u otra que corresponda dependiendo de las circunstancias reportadas.

²⁰ Considerar lo indicado en Resoluciones N°228 y N°379, ambas de 2022, que regulan la creación y funcionamiento de comités regionales y nacionales, respectivamente.

²¹ Considerar lo indicado en la Resolución Exenta N°379, de año 2022, que aprueba los Lineamientos del Comité de Supervisión y Fiscalización u otra que lo actualice.



Igualmente, explicitar que el reporte ejecutivo no exime del registro que debe realizarse en los respectivos informes de supervisión de acuerdo con lo establecido en los presentes lineamientos. De hecho, un dato requerido para el reporte es el número de informe de supervisión, el cual se crea al momento de iniciarlo. Lo anterior, con el fin de facilitar el seguimiento de acciones de la situación reportada, considerando que la información se debe comunicar *antes* de que el informe se encuentre finalizado en la plataforma.

Por último, es preciso enfatizar que el reporte ejecutivo no es un instrumento exclusivo para las supervisiones de urgencia, ya que *también puede completarse por instancia ejecutada en supervisiones de planificación normal* si la situación detectada resulta de criticidad en términos de comprometer la protección de niños, niñas y adolescentes atendidos, y requiere de la gestión de diversas unidades regionales para su restablecimiento.

8.10 Frecuencia de supervisiones por modelo de atención

Como se ha indicado anteriormente, el año 2024 continuará con la transformación de las líneas de acción para la ejecución de la oferta programática, las cuales se encuentran definidas en los términos que entrega la ley N°21.302, revisadas en este documento. Por lo tanto, en este escenario de progreso paulatino, se producirá una coexistencia entre proyectos nuevos, consecuentes con dichas líneas, en conjunto con los proyectos que, actualmente, se encuentran vigentes. Dicho progreso, sus especificidades y las posibles adecuaciones en términos de frecuencia y también de informes de supervisiones se abordarán en sucesivas notas técnicas, conforme se dé el avance en términos de diseño e implementación de la oferta.

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que, en el transcurso del año 2024, continuará el proceso de instalación de Oficinas Locales de la Niñez, en tanto órganos administrativos responsables de velar por el cumplimiento de la política universal y especializada de infancia a nivel territorial. Lo anterior, conlleva el término de ejecución de las Oficinas de Protección de Derechos realizándose, para estos efectos, un trabajo paulatino y coordinado con la Subsecretaría de la Niñez. Respecto a este tema particular, se definen especificidades en el punto 8.13 denominado Supervisión técnica a proyectos que finalizan funcionamiento, para mayor entendimiento de sus adecuaciones.

Es necesario recordar que la frecuencia mínima establecida, es independiente a las supervisiones de urgencia que la región o nivel central determinase como necesarias de efectuar a la oferta regional en el transcurso del año 2024, ya que como se ha señalado, estas no sustituyen a las supervisiones calendarizadas dentro de la planificación regular.

Se ha establecido una periodicidad mínima de supervisiones a ejecutar a los proyectos durante el año 2024, las que pueden realizarse en forma presencial, remota o híbrida según se defina, de acuerdo con prioritizaciones determinadas por la propia región y situaciones contextuales.

Típos de Programas	Típo de supervisión	Frecuencia	Total año calendario
Cuidado alternativo residencial	Horario hábil	Bimestral ²²	6
	Horario no hábil	Trimestral	4
Cuidado Alternativo Familiar FAE AA.DD. / FAE PRO	Horario hábil	Bimestral	6
DAM/ DCE	Horario hábil	Trimestral	4
PRM, PIE, PEC, PEE, PAS, PAD, PRI, PDC, PDE, PPF	Horario hábil	Trimestral	4
Oficinas de Protección de Derechos (No afectas al proceso de Traspaso a OLN)	Horario hábil	Trimestral	4
Proyecto residencial de colaborador acreditado sin aportes financieros del Estado.	Horario hábil	Trimestral	4
	Horario no hábil	Semestral	2
Fundaciones que ejecutan programas de Adopción	Horario hábil	Trimestral	4

Respecto de la Supervisión en horario no hábil a proyectos de cuidado alternativo residencial ejecutados por el

²² En el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial que por primera vez inicia su funcionamiento (sin códigos anteriores asociados) deben tener un proceso de asesoría inicial mensual por 3 meses consecutivos, considerando las "Especificidades asesoría inicial a proyectos de cuidado alternativo residencial" señaladas en el Numeral 13.



propio Servicio y por colaboradores acreditados con aportes financieros del Estado o sin este aporte, ante la eventual imposibilidad de realizarse en el periodo indicado en el cuadro precedente, se deben realizar las gestiones pertinentes para efectuarla en otro momento del año, según requerimiento mínimo indicado para el periodo anual (4 en el año para Colaboradores Acreditados con AFE y 2 sin AFE).

Para el año 2024, los proyectos ubicados en las comunas de Isla de Pascua y Palena deben ser supervisados con la frecuencia que corresponde a cada tipo de programa, efectuando preferentemente supervisiones remotas.

8.11. Especificaciones para el Abordaje de algunos Ámbitos/Dimensiones

Como se ha mencionado anteriormente, para el año 2024 se ha definido la aplicación completa de los informes de supervisión técnica con el objeto de contar con una visión global y datos comparables para su posterior análisis. No obstante, cabe precisar que existen ciertos aspectos que se revisarán de manera diferenciada, ya sea porque son de poca variabilidad tras su primera calificación, como ocurre con las referencias que aluden a la *ubicación de inmueble* o a *antecedentes de recurso humano*, cuya actualización es exigida de modo **semestral** a los colaboradores acreditados.

Por otra parte, los Informes de Supervisión consideran ciertas referencias técnicas que demandan su abordaje mediante una muestra seleccionada, ya sea de carpetas individuales o informes elaborados de Diagnóstico Clínico Especializado (en adelante DCE), planes de intervención inicial planteados por DCE, entre otros, de la población usuaria del proyecto, o bien, de un número determinado de niños, niñas y adolescentes, las cuales han de definirse de acuerdo con criterios técnicos que focalicen la mirada en ciertos aspectos relevantes del comportamiento de un proyecto.

A continuación, se explicitan algunos criterios técnicos para la selección de las muestras de carpetas, informes, PII u otros y de usuarios de la oferta considerando que, para el año 2024 se solicita la aplicación total de los informes de supervisión técnica, se estima que **en cada supervisión técnica se revisen 3 casos de niños, niñas y adolescentes** para calificar tanto la completitud de la documentación requerida en relación con el funcionamiento administrativo, como para la revisión de aspectos propios de la evaluación/intervención, de manera de aproximarse de modo global a la gestión del proyecto a través de la muestra.

a) *Criterios de selección de muestras para la revisión de las carpetas para los procesos de intervención/ evaluación diagnóstica.*

La selección de las muestras a revisar en las supervisiones técnicas no debe ser aleatoria, sino que ésta debe ser escogida acorde a aspectos técnicos relevantes de observar considerando, entre otras particularidades que el supervisor/a técnico/a defina:

- Que presenten largas permanencias en el proyecto, según el tiempo estipulado por Orientaciones Técnicas para el proceso de intervención.
- Que se encuentren vigentes simultáneamente en 2 o más proyectos, con o sin incompatibilidad técnica entre modalidades.
- Con ausencia de evento mensual de intervención directa con niños, niñas o adolescentes en www.sis.mejorninez.cl en los últimos 2 últimos meses.
- Que hayan estado vinculados a situaciones de connotación pública y/o con observaciones específicas de la Dirección Regional o Nacional.
- Que cuenten con Proyecto de Emergencia de Salud- PES.
- Por activación de Resolución Exenta N°154/2022 y/o N°155/2022 levantadas hacia el mismo niño, niña y/o adolescente víctima o victimario, en más de una oportunidad.
- Niños, niñas y/o adolescentes que han efectuado salidas no autorizadas con más de 7 días sin retorno a la residencia.
- Que presenten reingreso a la misma modalidad o proyecto de mayor especialización en el último año.
- Niños, niñas y/o adolescentes que no cuentan con representación jurídica.
- Niños, niñas y adolescentes asociados con hallazgos de supervisiones anteriores.



Considerar además las siguientes especificidades:

Proyectos de cuidado alternativo residencial, se estima necesario ahondar en niños, niñas o adolescentes:

- Que se encuentren en situación de abandono y, por ende, no cuentan con adultos relacionados con quien realizar la intervención familiar.
- Que hayan vivenciado una ruptura adoptiva.
- Qué hayan vivenciado desistimiento de parte de la familia de acogida.
- Adolescentes que se encuentren por cumplir la mayoría de edad con el objeto de observar la proyección de intervención y egreso realizada por el equipo.
- Que hayan sido priorizados por el SIM para observancia.

Proyectos de Diagnósticos Clínicos Especializados (DCE):

- Se requiere una muestra de tres informes y de tres planes de intervención individual, elaborados dentro de los últimos 3 meses, considerando la fecha de la supervisión técnica.
- Selección de informes que hayan sido observados por el Tribunal de Familia, y el proyecto DCE debió efectuar ajustes a conclusiones y PII en los plazos indicados por orientación técnica.

Oficinas de Protección de Derechos:

Casos tras 3 meses de ingreso a OPD y no se haya realizado ningún contacto con él niño, niña, adolescente, su familia o adulto significativo, o bien éstos han sido fallidos, pero que, de acuerdo con antecedentes recopilados a través de otras fuentes, se puede constatar que hay condiciones mínimas de protección, por lo que deberá discutirse la situación con el/la supervisor/a respectivo/a, de acuerdo con OOTT.

Colaboradores que ejecutan programas de adopción

Caso niños, niñas y adolescentes:

- Niños, niñas y adolescentes, con causas de susceptibilidad iniciadas.
- Niños, niñas y/o adolescentes que presentan permanencias de más de 1 año en el programa.
- Niños, niñas y adolescentes susceptibles sin enlace.
- Niños, niñas y adolescentes con inicio de causa con 1 o más hermanos.
- Niños/as con causas iniciadas en el año t.

Casos Familia de origen

- Mujeres u otro que, durante el trimestre correspondiente a la supervisión, hayan consultado.

Casos Solicitantes

- Familias declaradas idóneas durante el trimestre correspondiente la supervisión.

Casos de Búsqueda de Orígenes

- Usuarios ingresados durante el trimestre correspondiente a la supervisión.

Las muestras seleccionadas en los informes deben ser monitoreadas por el/a coordinador/a o jefatura de unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a), quienes efectuarán el seguimiento del número de casos abordados y sus fines.



b) *Acercamientos para recoger la retroalimentación directa de niños, niñas, adolescentes y adultos.*

Independiente de la modalidad y lo que implica el acercamiento con los niños, niñas, adolescentes y los adultos (familia, referente o tutor de trato directo), al momento de recoger la información para aplicar el ámbito indicado, se deberá contemplar entrevistas con niñas, niños, adolescentes y adultos, recomendando que esta acción se realice con a lo menos 3 niñas, niños, adolescentes y adultos. Lo anterior, apunta a resguardar tanto la confidencialidad como la reserva de quien entrega la opinión respecto de la calidad de la atención recibida por el proyecto.

Sin perjuicio de la programación establecida para el contacto directo con los usuarios y equipo directo de los proyectos e independiente de los objetivos definidos para la supervisión que se lleve a cabo, es relevante recalcar que, el/la supervisor/a técnico debe exteriorizar recurrentemente, tanto a los niños, niñas, o adolescentes atendidos por el proyecto como a sus adultos referentes y a personal del equipo su disposición a contar con momentos de escucha, en caso de que cualquiera de ellos lo requiera. Para esto, propiciará que esta comunicación se lleve a cabo en un espacio tranquilo, encuadrando además la situación de diálogo, en términos de que, de advertirse situaciones de riesgo para los niños, niñas o adolescentes atendidos, el/la supervisor/a le corresponderá efectuar todas las acciones inmediatas y de corto plazo, tendientes a asegurar su resguardo y protección. Este encuadre resulta fundamental para favorecer un contexto de seguridad y transparencia, que permita contener determinadas experiencias de angustia, así como sostener las acciones a efectuar tras la conversación. Cabe señalar que, las referencias técnicas relacionadas a este ámbito son temáticas guías sobre las que el/la supervisor/a técnico/a debe indagar considerando la edad y características de los entrevistados (NNA y adultos).

8.12 Supervisión Técnica a Proyectos que inician funcionamiento

Respecto de los proyectos que comienzan su ejecución, ya sea por vía de licitación o asignación directa, y aun siendo un proyecto de administración directa, es necesario considerar acciones específicas para la primera instancia de supervisión técnica, además del encuadre del proceso de supervisión, las que debe llevarse a cabo de manera presencial o híbrida. Entre estas acciones se cuentan:

- Revisión conjunta con director/a del proyecto de la pauta de evaluación ex - ante (de licitación o asignación directa) considerando principalmente los aspectos expuestos en dicha pauta para la mejora durante la ejecución del proyecto. De haber aspectos no solucionados al momento de la supervisión, se deberán levantar como hallazgos en la dimensión correspondiente.
- En base a lo comprometido en el convenio, se realizará una nueva revisión de lo indicado en la Carta Compromiso relativa a infraestructura presentada en el proceso de adjudicación. Referido a las condiciones del inmueble, equipamiento y aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos y Seguridad comprometidos por el colaborador acreditado, cotejando esto con las características reales con que cuenta el proyecto en la visita.
- En base a lo comprometido en el convenio, se realizará revisión de lo indicado en la Carta Compromiso relativa a recurso humano comprometido por el Colaborador Acreditado, con la cual se ha de cotejar la dotación e idoneidad del equipo que, efectivamente, se encuentra contratado por la Institución para el proyecto.
- Para el caso de proyectos de administración directa, se ha de considerar el cumplimiento estricto de los estándares de infraestructura y recurso humano contenidas en las orientaciones técnicas de la modalidad.

Adicionalmente, en caso de que el proyecto que inicia su ejecución hubiera sido adjudicado al **mismo colaborador acreditado que ejecutaba el proyecto antecesor**, constituyendo un proyecto de continuidad de atención, se deben realizar las siguientes acciones en la primera supervisión, a partir de los datos registrados en *Módulo de Supervisión Técnica*:

- Reevaluar el 100% de los criterios del Informe de Supervisión que mantenían hallazgos sin ser subsanados al término del proyecto anterior, previo a su desistimiento por finalización de ejecución. (Ver apartado *Consideraciones para el seguimiento de compromisos*)



- De advertirse la mantención de dichas deficiencias, se deben levantar los hallazgos y compromisos correspondientes, consignando en ellos que son falencias remanentes de proyecto anterior.

Cabe señalar que esta reevaluación se realiza con el objetivo que no se invisibilicen posibles hallazgos que se conserven en el nuevo proyecto, propendiendo a la mejora de aspectos que pudieran afectar la atención de niños, niñas y/o adolescentes relevando la continuidad efectiva de atención.

Para el año 2024, la supervisión inicial a los proyectos posee distinciones en su fecha de realización, dependiendo de si se trata de proyectos relacionados a nuevas líneas de acción o si corresponden a proyectos de la anterior oferta programática.

Proyectos de la oferta programática de arrastre de las antiguas líneas de acción: debe realizarse **dentro del mes 1 a partir de la fecha de vigencia de convenio, o bien desde la fecha de inicio de un proyecto de administración directa o del inicio proyectos de cuidado alternativo residencia de colaboradores acreditados que no reciben AFE**, independiente de la línea de acción que ejecute. Por ejemplo, un proyecto cuyo convenio inicia el día 15 del mes, tendrá plazo al día 15 del mes siguiente para ser supervisado, comenzando el abordaje de la calendarización al siguiente bimestre o trimestre, según corresponda. Todo lo anterior, debe ser realizado aun cuando el proyecto no cuente con código habilitado en plataforma, ya que éste, una vez que se encuentre disponible para el *Módulo de Supervisión Técnica* se podrá elaborar el respectivo informe de supervisión consignando en el apartado de Conclusiones la fecha efectiva de la visita en terreno.

Proyectos de nueva oferta programática: debe realizarse **dentro del mes 4 a partir de la fecha de vigencia de convenio o de inicio de proyecto de administración directa**, independiente de la línea de acción que ejecute. Esto, atendiendo al proceso de implementación de los proyectos, cuyos planes de acción regionales serán acompañados y monitoreados por el Departamento de Gestión Territorial de la División de Servicios y Prestaciones de la Dirección Nacional.

8.13 Supervisión Técnica a Proyectos que Finalizan Funcionamiento

Este procedimiento se realiza de acuerdo con lo indicado en la Nota Técnica N°5 Versión 2/2021 “Procedimiento de Control y Asesoría Técnica, desde el proceso de supervisión, para la oportuna y completa entrega de Carpetas Individuales de Niños, Niñas y Adolescentes por término de un proyecto” socializada a través de Memorándum N°190, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores de fecha 19 de marzo de 2021 o sus posteriores actualizaciones, así como las diversas notas técnicas asociadas a cierres de proyectos por la instalación las nuevas líneas de acción.

Considerando que el proyecto finaliza su ejecución, se ha de efectuar una supervisión **en el último mes** de vigencia de acuerdo con el convenio, independiente de si se trata de proyecto residencial o de atención ambulatoria, a fin de documentar el término del proceso de supervisión con ese determinado proyecto. Será de suma relevancia que el/la supervisor/a técnico/a incluya en las conclusiones del informe el estudio de la población vigente y la lista de espera, como también el modo en que se ha gestionado el traspaso de casos de niños, niñas y/o adolescentes para continuidad de atención, a dónde son derivados (si corresponde).

Por otra parte, y en términos del *Módulo de Supervisión Técnica* y respecto de la elaboración de informe se ha de consignar la fecha de última visita o conexión (en caso de supervisión híbrida) y, dentro del seguimiento a compromisos requerido, se debe efectuar el desistimiento de compromisos²³ con el objeto de realizar el despeje de datos que, por fin de proyecto, no poseerán más seguimientos. Es preciso recordar que esta acción permitirá contar

23 De acuerdo con lo estipulado en punto 10.2, letra c de “Consideraciones para el seguimiento de compromisos”



con datos reales y actualizados al momento de consolidar resultados de supervisiones regionales. También, resulta relevante incluir en las conclusiones del informe

el número de compromisos desistidos en esta acción final, de manera que el dato se encuentre disponible en caso de consultas internas o externas al Servicio. Es dable señalar que, durante el 2024, se contará con informes de supervisión para el proceso de cierre de algunas modalidades, como, por ejemplo, DAM y oferta ambulatoria.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con los procesos de transformación de la oferta e implementación de nuevos modelos de atención, existen procedimientos específicos que pueden modificarse, mediante notas técnicas o memorándums, a la luz de los ajustes necesarios que se visualicen en la puesta en práctica de sus fases.

- *Supervisión Técnica a Oficinas de Protección de Derechos que finalizan funcionamiento por traspaso a OLN*

Con relación a la continuidad del proceso de cierre de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) y la instalación de las Oficinas Locales de la Niñez (OLN), en el marco del nuevo sistema de protección administrativa, cuyo plazo corresponde a un plazo de 5 años, a contar del 15 de marzo de 2022, se origina como desafío para el Servicio la realización de un proceso de despeje técnico asistido de evaluación, derivación, egreso o traspaso de la población atendida, según corresponda, que asegure la continuidad de la atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias vigentes en OPD, todo lo anterior de acuerdo a lo indicado en la Resolución Exenta N°563/2023, de esta Dirección Nacional y sus actualizaciones.

En virtud de lo establecido en los artículos 3 bis y 6 bis de la ley N°20.530 y el artículo 61 de la ley N°21.430, la Subsecretaría de la Niñez es el organismo encargado de reportar al Servicio de Protección Especializada la calendarización de los ciclos de instalación que se generarán durante el año 2024, continuidad del proceso iniciado en el año 2023. Por lo tanto, toda OPD incorporada dentro de los ciclos de traspaso informados formalmente mediante memorándums que se dicten sobre esta materia, deberán regirse por la frecuencia y acciones de supervisión que, de manera general a continuación se indican, y que podrán ser complementadas con notas técnicas en caso de que se requiera.

La frecuencia y ámbitos que deberán ser supervisados de las OPD en cierre y traspaso a OLN, precisa de un incremento de la periodicidad y diferenciaciones de focalización, a fin de dar cumplimiento a los procedimientos establecidos y plazos para la revisión de los casos en el área de protección.

De este modo, la supervisión requerirá de una frecuencia mínima bimestral enfocando su quehacer en los aspectos relacionados a Funcionamiento Administrativo y a Procesos de Intervención Proteccional, incorporando, de ser necesario, el ámbito de Hechos contingentes o de crisis ante cualquier situación de este tipo detectada.

- *Supervisión Técnica a proyectos de Diagnósticos Ambulatorios (DAM) que finalizan funcionamiento e implementación de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE).*

En este caso, se ha de considerar Memorándum N°355 de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión de fecha 21 de agosto de 2023, relativo a procedimiento para la Supervisión Técnica de la Oferta Diagnóstico Ambulatorio (DAM) por término de modalidad y Memorándum N°25 de la División de Servicios y Prestaciones de fecha 02 de octubre de 2023, que contiene el Plan Integral de cierre de línea de acción Diagnóstico Ambulatorio (DAM) e implementación del Programa de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE).

- *Supervisión Técnica a proyectos de Prevención Focalizada (PPF) que finalizan funcionamiento e implementación de Proyectos de Acompañamiento Territorial (AFT).*



En este caso, se ha de considerar Memorándum N°162D de la Directora Nacional de fecha 08 de noviembre de 2023, relativo a procedimiento para la Supervisión Técnica de la Oferta Programa de Prevención Focalizada (PPF) por término de modalidad y, Memorándum N°37 de la División de Servicio y Prestaciones de fecha 07 de diciembre de 2023, que contiene el Plan Integral de cierre de programas de Prevención Focalizada (PPF) e instalación de Programa de Acompañamiento Familiar Territorial (AFT) y su Programa Complementario de Prevención Focalizada.

9. DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL A PROYECTOS DE LA OFERTA EJECUTADA POR ESTE SERVICIO, COLABORADORES ACREDITADOS Y AQUELLOS QUE EJECUTAN PROGRAMAS DE ADOPCIÓN

Las unidades regionales, bajo la responsabilidad de sus jefaturas, organizarán la distribución de la oferta regional de acuerdo con la realidad territorial y los criterios de priorización, procurando establecer una relación proporcional entre cantidad de proyectos y supervisores/as técnicos/as, teniendo en consideración, a lo menos, los siguientes aspectos y recomendaciones:

- Equidad en la relación de supervisor/a y proyectos asignados, incluyendo los de colaboradores acreditados sin financiamiento del estado, según cantidad y frecuencia de supervisión.
- Privilegiar que sea un/a mismo/a supervisor/a para aquellos proyectos que se encuentran en un mismo territorio comunal.
- Favorecer que los proyectos del circuito “24 horas” cuenten con un/a mismo/a supervisor/a técnico/a.
- Facilitar que los proyectos PRI sean otorgados a los/las mismos/as supervisores/as técnicos/as asignados/as a los proyectos de cuidado alternativo residencial de primera infancia.
- Considerar duplas de supervisores/as para la oferta residencial de colaboradores acreditados o fundaciones que ejecutan programa de adopción, en las que ocurran situaciones de crisis o contingencia puntuales.
- Con el objeto de evitar los sesgos que, naturalmente, se instauran en procesos de asesoría, control y retroalimentación, se recomienda que los proyectos asignados a los/las supervisores/as técnicos/as sean modificados tras un periodo de un año de permanencia, favoreciendo a su vez, el conocimiento de otros proyectos de la oferta, lo que deriva en la amplitud de perspectiva y favorece la acumulación de experiencias de supervisión diversas.

9.1 Etapas del proceso de supervisión técnica regional

Como se ha visto, el proceso de supervisión funciona como un sistema que establece en la práctica una articulación programada que posibilita el intercambio y la generación constante de información actualizada de los proyectos. Esta información permite determinar acciones a seguir en forma coherente y pertinente a la situación demandante, articulando los niveles nacional y regional, por cuanto, cada uno de estos niveles se enriquece mediante la retroalimentación e intercomunicación sistemática, favoreciendo ajustes y cambios para la mejora continua.

De acuerdo con los avances en la literatura y evidencia de las metodologías para la mejora continua, es posible introducir el ciclo PHVA²⁴ (Planificar, hacer, verificar y actuar) o ciclo de Deming, el cual se caracteriza por ser dinámico y flexible, pudiendo ser aplicado a cada uno de los procesos y las etapas de planificación, implementación, control y mejora tanto de los productos o prestaciones, como de los procesos de los sistemas de gestión (Yáñez y Yáñez, 2012), pudiendo considerarse como una herramienta para el desarrollo del proceso de supervisión técnica regional.

24 También se conoce como ciclo PDCA sigla en inglés para Plan (Planificar), Do (Hacer), Check (Verificar) y Action (Actuar). Investigaciones posteriores modifican el tercer paso Check por Study (Estudiar), aludiendo a una mayor profundidad en el análisis de los datos obtenidos en el hacer. Por ello es posible también conocer el modelo como PDSA.



Este ciclo es considerado como una metodología sencilla para obtener soluciones inmediatas a los problemas de toda índole al interior de una organización, con evidencia contrastada a nivel mundial. Por dichas características, las normas de gestión ideadas por la ISO y otras organizaciones de estandarización emplean esta herramienta como base de sus planteamientos. Asimismo, se reconoce que el ciclo PHVA es, además, “la clave del crecimiento y del aprendizaje a partir de los errores y del comportamiento proactivo al interior de las organizaciones”. (Marcos, A, 2021, p.p.2)

El ciclo se compone por 4 fases, las que determinan las siglas de su denominación, que se han definido de la siguiente forma:

- a) Planificar: consiste en establecer los objetivos, métodos y procesos o actividades necesarias para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos o marco legal/técnico/administrativo de la organización. Lo anterior, requiere de un diagnóstico de la situación actual de la unidad, en este caso, considerando aspectos tanto internos (aspectos a mejorar y dificultades del proceso), como externos (otros actores que repercuten en el desempeño o aspectos no controlables por la unidad).

Lo central es responder a las interrogantes: ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacerlo?

Tras la definición de estas cuestiones, se debe contar con un plan de acción, a fin de concretar las acciones destinadas para el cumplimiento de los objetivos a los que se orienta la organización.

- b) Hacer: se fundamenta en la ejecución de lo planificado, es decir, en su implementación, considerando disponer de los requerimientos basales para su efectiva concretización en el terreno o en el ámbito determinado para su abordaje.

Lo central es: disponer de las condiciones para la ejecución de las acciones/actividades acordes a los plazos determinados.

- c) Verificar: radica en realizar el seguimiento y la medición de los procesos y productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos establecidos previamente por la organización.

Lo central es disponer de registros que den cuenta de las acciones realizadas y los resultados obtenidos de éstas (medición o calificación).

- d) Actuar: dirigida a tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos e incorporarla en la cultura de la organización a través de su difusión y divulgación.

Lo central es responder a la pregunta ¿Cómo mejorar?

CICLO PHVA Y SU APLICACIÓN EN EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA

A continuación, se presenta flujo orientado de la ejecución de las supervisiones a la oferta regional, sustentado en los hitos consignados en los lineamientos técnicos vigentes, que operan en la práctica como parte del marco regulador de la fase de planificación, ejecución de las supervisiones, elaboración y tramitación de los respectivos informes.

Las 4 fases o etapas se presentan en el siguiente recuadro, consideran un periodo de tiempo bimestral, dada la frecuencia mínima de supervisión que se realizara a los proyectos de cuidado alternativo residencial y familiar y que marcan la frecuencia de repetición del ciclo. Este ciclo puede repetirse con distintas frecuencias, teniendo en cuenta que existe también un lapso trimestral que incorpora las supervisiones efectuadas a proyectos ambulatorios y fundaciones que ejecutan programas de adopción, y un ciclo semestral que incluye las supervisiones en horario no hábil, sean nocturnas, de días festivos o de fin de semana para los proyectos de cuidado alternativo residencial de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado.



Ciclo Supervisión Técnica - Mensual

PDCA - PHVA



- a) *Planificar:* alude a realizar la planificación mensual de las correspondientes supervisiones técnicas.

Para ello, se debe considerar el Plan Regional de Supervisión Técnica vigente validado, que fija la frecuencia, requerimientos de la oferta y dirección regional, y que responde al análisis diagnóstico efectuado por la propia unidad.

Esta actividad debe ser realizada por el/la coordinador/a de la unidad, si la región cuenta con este cargo, de lo contrario, su ejecución recae en la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización. Se sugiere que se realice la última semana del mes anterior al ciclo planificado, a partir de la entrega de planificación por supervisor/a, considerando sus tiempos en base a las actividades anexas a la acción de supervisar, de manera de obtener un panorama bimestral de planificaciones y facilitar el paso y control al “hacer”. Asimismo, se sugiere visibilizar el ciclo trimestral de modo anticipado, a fin de evitar planificaciones concentradas en el último mes del trimestre; como también tener a la vista la planificación semestral para las supervisiones en horario no hábil para colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado, que define el fin de ciclo de acuerdo con la ley.

- b) *Hacer:* refiere a la ejecución de las supervisiones técnicas según lo planificado de modo bimestral, trimestral y semestralmente. Con el objeto de facilitar el orden de la unidad y la acción urgente, ante posibles desajustes de la planificación y /o situaciones emergentes en los proyectos, se sugiere que las supervisiones técnicas bimestrales se lleven a cabo en las dos primeras semanas de cada mes, disponiendo así de los 15 días hábiles para la elaboración y tramitación interna de los Informes de Supervisión correspondientes.

Es preciso recordar que, con antelación a efectuar las respectivas supervisiones técnicas, los y las profesionales de la unidad deben realizar las acciones previas a éstas, especialmente a los aspectos referidos para seguimiento de compromisos abordado en el punto 10.5.

- c) *Verificar:* se entenderá como el registro que da cuenta de los resultados obtenidos de cada una de las supervisiones ejecutadas, es decir, el Informe de Supervisión Técnica aprobado, considerando las 3 instancias involucradas en su elaboración, revisión, aprobación y firma (supervisor/ coordinador o jefatura/ director regional) para que adquiera la condición de documento público y sea recibido como tal por cada proyecto, considerando la Resolución Exenta N°205, del 25 de marzo de 2022, de esta Dirección Nacional.
- d) *Actuar:* corresponde a las disposiciones que se adopten luego del respectivo análisis y retroalimentación de las supervisiones ejecutadas en el periodo planificado, logrando visualizar aquellas acciones y determinaciones que permitan la mejora del desarrollo de este proceso en su totalidad. Se propone efectuar instancia para su análisis y retroalimentación, por medio de una reunión ampliada del equipo de los supervisores técnicos y jefatura de unidad consensuando, de corresponder, los ajustes al Plan Regional de Supervisión Técnica. Se sugiere una frecuencia trimestral para la ejecución de estas reuniones.



En esta fase es imperioso revisar los cambios a efectuar y las acciones a mantener respecto del proceso de supervisión realizado, consolidando el aprendizaje del proceso y respondiendo a las preguntas: ¿qué implica el siguiente ciclo? y ¿qué modificaciones se deben incorporar?

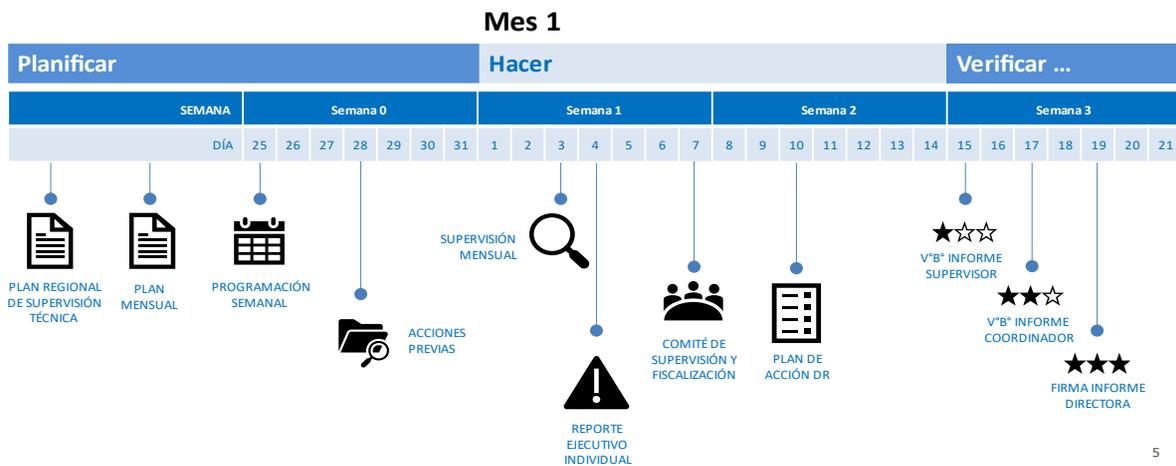
Estas 4 etapas o fases se muestran y detallan en los siguientes recuadros con los principales hitos que comprenden los subprocesos relacionados con estas fases. Cabe señalar que dichas imágenes refieren a un proceso mensual aun cuando la frecuencia de mayor reiteración es para este año bimestral, sin embargo, se busca enfatizar que, el monitoreo de acciones es una acción constante, así como también se acentúa que la activación de recursos como, por ejemplo, los comités indicados anteriormente, no implican esperar al término de un ciclo para concretarse.

Se espera que esta herramienta relativa a los ciclos de la supervisión técnica aporte a la visualización de este proceso como tal, a la vez que apoye el ejercicio de distinguir elementos facilitadores u obstaculizadores de cada etapa, lo que será parte del análisis y de mejora para el cumplimiento de los planes regionales de cada unidad.

Hitos del proceso de supervisión según ciclo de PHVA

Hitos Proceso de Supervisión Técnica

Ciclo Mensual



Hitos Proceso de Supervisión Técnica

Ciclo Mensual



9.2 Elaboración del Plan Regional de Supervisión Técnica

Al inicio del año 2024, se espera que las unidades regionales puedan realizar el Plan Regional de Supervisión Técnica que llevarán a cabo de acuerdo con las directrices emanadas en el presente documento. Este Plan se elabora mediante el formato adjunto considerando principalmente tres aspectos: criterios de priorización, recursos básicos y esenciales para la ejecución de este proceso a nivel territorial²⁵ y distribución de la oferta regional en la dotación profesional, de cada equipo de Supervisión Técnica Territorial, concretando así la acción de *planificar*, de acuerdo con el ciclo anteriormente revisado.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar lo establecido en el artículo 39 de la ley N°21.302. De la supervisión y fiscalización, que declara que la supervisión “*se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país*”.

a) Criterios de priorización de proyectos para la supervisión técnica:

Al momento de efectuar el plan regional de supervisión técnica se deben considerar los siguientes aspectos como guía para sus definiciones:

- Salvaguardar el cumplimiento de la frecuencia mínima de supervisión técnica a la oferta de cuidado de alternativo residencial y familiar.
- Efectuar la supervisión técnica de cierre de proyectos por término de línea según vayan concretándose durante el transcurso de año.
- Supervisar la oferta ambulatoria según frecuencia especificada en los presentes lineamientos.
- Realizar supervisiones técnicas utilizando la metodología presencial o híbrida y excepcionalmente remota, esta última si, en forma fundada tras el análisis regional, se determina como la alternativa viable de mantener la continuidad que distingue este proceso.
- En el caso que la unidad regional, excepcionalmente, presente alguna situación que obligue a abordar un número menor de proyectos de la oferta ambulatoria regional, se deberá considerar la presencia de, al menos uno de los siguientes criterios, listados en forma aleatoria, a fin de que sean aplicados según la realidad regional para la priorización de los proyectos:
 - Proyectos que registran en las 2 últimas supervisiones promedio final igual o inferior a 2.4.
 - Proyectos que finalizan su ejecución.
 - Proyectos que inician funcionamiento.
 - Por otro criterio que determine la propia dirección regional de acuerdo con el análisis de su realidad territorial y que debe explicitarse en el propio plan.

b) Elementos básicos para la ejecución de este proceso a nivel territorial

- Situación de la Unidad Regional de Supervisión Técnica²⁶, resultante del análisis realizado respecto de las condiciones reales con las que cuenta la unidad para efectuar las funciones asignadas (cantidad de supervisores, equipamiento, situaciones particulares de la región, tales como: estado de excepción, dispersión geográfica, adversidades climáticas, sanitarias, entre otros).

²⁵ Dentro de los recursos a considerar por Jefatura de la Unidad para el cumplimiento de las supervisiones efectuadas en modalidad presencial, se cuenta la oportuna solicitud de cometidos funcionarios para el caso de supervisiones en zonas alejadas del lugar habitual de trabajo.

²⁶ En estas condiciones se considera solo la cantidad de supervisores disponibles para asumir sus funciones en la unidad de acuerdo a la dotación definida para el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es decir, no se deben considerar las licencias médicas, uso de feriado legal, días administrativos, cometidos funcionarios, entre otros, dado que estos son propios de la dinámica de trabajo de las unidades y departamentos que deben coordinarse y preverse con la debida antelación.



- Definición de las supervisiones técnicas, por modalidad y metodología utilizada para su realización, considerando la distribución de la oferta regional según dotación de la unidad.
- Resulta relevante considerar, dentro de la oferta ambulatoria supervisada en forma trimestral, a los proyectos PRI y las fundaciones que ejecutan programas de adopción.
- Incluir la oferta de organismos colaboradores que no reciben aporte financiero del Estado dentro de las supervisiones técnicas que debe realizar la unidad regional de supervisión.
- Mantener la frecuencia de supervisiones establecida para este año 2024, según modalidad, independiente de la metodología utilizada.
- En cuanto al abordaje de Procesos de Intervención, se debe considerar una muestra acorde a la establecida en los presentes lineamientos según modalidad de atención, respondiendo a criterios técnicos para dar cuenta del funcionamiento y gestión del proyecto en esta materia.
- En aquellos casos en que, excepcionalmente, las condiciones imposibiliten adscribirse a los presentes lineamientos técnicos, respecto de las supervisiones en horario no hábil (nocturnas, días festivo o fines de semana), se deben consignar los fundamentos respectivos del caso. A modo de ejemplo, el estado de excepción determinado por el Presidente de la República, el cual se ha decretado y mantenido en la macrozona sur del país.
- Cabe señalar que, ante situaciones contingentes el/la Director/a Regional puede disponer de apoyos excepcionales desde otras unidades, especialmente ante circunstancias que afecten a la dotación de la unidad, hasta contar con las condiciones requeridas al interior del equipo para supervisar toda la oferta regional en concordancia con las indicaciones planteadas en estos lineamientos.
- El plan y sus actualizaciones, en caso de modificarse las condiciones regionales, deben ser previamente retroalimentados mediante correo electrónico por la Unidad Nacional de Supervisión Técnica. Una vez que la dirección regional cuente con este insumo y proceda a su aprobación, se requiere que los documentos sean formalizados mediante resolución exenta y enviados por memorándum a la División de Supervisión, Evaluación y Gestión. Cabe hacer presente que cuando el plan se actualiza, sus modificaciones entran en vigor a partir de la fecha de la nueva resolución exenta que elabore la Dirección Regional.
- El plazo de entrega de la Evaluación del Plan Regional 2023 y el Plan Regional 2024 tienen como fecha máxima de entrega el lunes 15 de enero de 2024.

9.3 Monitoreo del Plan Regional de Supervisión Técnica

El adecuado cumplimiento de la ejecución del plan regional implica un trabajo planificado, coordinado y constantemente monitoreado a fin de prevenir brechas entre lo planificado y lo realizado, activando estrategias necesarias para el logro de las actividades planteadas.

En términos del ciclo PHVA, en esta etapa se lleva a cabo el *hacer* en tanto se van concretando las supervisiones técnicas a los proyectos, al tiempo que también se efectúa la acción de *verificar*, en términos del necesario monitoreo de las acciones realizadas. Este punto tiene diversas aristas y niveles de observancia ya que, en principio, el/la propio/a supervisor/a técnico/a debe monitorear el avance de las supervisiones de los proyectos asignados, considerando la elaboración y tiempos de entrega de informes con su correspondiente seguimiento a compromisos y el resto de las tareas asociadas a la unidad. Por otra parte, a nivel regional, la acción de verificar recae en el/los, coordinador/es y/o en jefatura, dependiendo de la dotación de cada región.

Para el ejercicio de esta labor es factible levantar información a través del Reporte N°1 del *Módulo de Supervisión Técnica*, el cual, a partir de la visualización de la planificación de informes versus el estado de estos, entrega la posibilidad de realizar cotejo y análisis sobre el cumplimiento de Lineamientos de Supervisión en relación con la frecuencia de supervisión según modalidad de atención, así como respecto tiempo de elaboración de informes,



considerando el tiempo entre la visita del/la supervisor/a al proyecto y la firma de Director/a Regional, así como análisis de nudos críticos en los temas mencionados. También, puede ser de utilidad el Reporte N°4 para análisis del cumplimiento de tiempos entre la creación y finalización de los informes de supervisión, para monitorear cuál es el porcentaje de cumplimiento de los plazos fijados en los lineamientos para la elaboración de informes.

De la misma manera, y con el objeto de apoyar el ejercicio de monitoreo/verificación, la Unidad de Supervisión Técnica Nacional remite tres reportes al mes, mediante correo electrónico, los cuales se denominan “Alertas de supervisión”, ya que ofrecen en detalle el progreso en la cobertura de supervisiones técnicas efectuadas por los equipos, aportando al control que se lleva a cabo por las correspondientes jefaturas, quienes definirán acciones para el cumplimiento de los objetivos planificados. Se espera que, con dichos insumos, las unidades regionales fortalezcan el aprendizaje organizacional, generando conocimiento y desarrollando competencias diversas entre supervisores contribuyendo a la sinergia institucional.

9.4 Evaluación del Plan Regional de Supervisión Técnica

La última fase del proceso corresponde a la evaluación del plan, la cual tiene dos rutas. Por un lado, refiere a la etapa de *actuar*, ya que, a partir del análisis de sus resultados posibilita la coordinación con otras unidades para el abordaje de situaciones específicas con los proyectos.

Por otra parte, se busca que el equipo regional, liderado por la correspondiente jefatura, logre valorar de manera sistemática y objetiva la oportunidad de las acciones realizadas; el rendimiento del plan y la eficacia/eficiencia con las cuales se ha llevado a cabo su proceso de ejecución, consolidando la experiencia acumulada del proceso. Para lo anterior, los informes de retroalimentación trimestral remitidas desde la Unidad Nacional a Unidades de Supervisión y Fiscalización regionales se erigen como un insumo relevante a considerar.

De este modo, para hacer la evaluación del plan, y tal como se ha señalado, se ha de considerar el formato que contiene indicadores de logro que plasman el nivel de desempeño alcanzado por el equipo para el cumplimiento de lo planificado.

10. ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE PROCESO DE SUPERVISION TÉCNICA

Como se ha señalado, para cada instancia de supervisión se debe efectuar el correlato de la instancia, cuyo producto es el Informe de Supervisión Técnica como tal, en el cual deben indicarse los siguientes aspectos básicos: criterios o referencias técnicas observadas que cumplen y aquellas que presentan deficiencias con sus correspondientes compromisos y los plazos para su cumplimiento, así como el seguimiento a los compromisos con plazo ya cumplido, detallando además, a los participantes del equipo que estuvieron en la instancia de supervisión.

La elaboración de un Informe de Supervisión, demanda manejar con extremo cuidado la información a consignar, atendiendo en todo momento las siguientes indicaciones:

- **Deber de reserva y confidencialidad:** Un aspecto fundamental a tener en cuenta de manera general, en todo el cuerpo del informe es que **no se debe incluir nombres de niños, niñas, adolescentes y/o adultos relacionados** ya que la individualización de los niños, niñas o adolescentes es considerada “*Dato Personal*”, por el artículo 2° letra f) de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada que señala: “*Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables*”. Por tanto, de ser necesario, se deben utilizar iniciales o codnino o RUN.
- **Coherencia técnica y claridad:** debe cuidarse que no existan contradicciones entre las distintas afirmaciones expuestas en los informes. De igual modo, las aseveraciones que se planteen deben: ser coherentes con la evidencia encontrada, formuladas de manera precisa y concisa (sólo lo atingente al aspecto abordado), cuidando la redacción y ortografía utilizada.



Cabe señalar que un informe de supervisión firmado/aprobado por el/la directora/a Regional constituye un documento público, por lo cual no puede ser modificado de modo posterior a dicha formalización, por lo que se insta a los equipos a focalizar en la calidad de la información contenida en él.

Los informes, en tanto producto del proceso descrito, se efectúan a través de una serie de subprocesos, las cuales son comunes a la totalidad de informes, sean estos efectuados en el *Módulo de Supervisión Técnica*²⁷ o a través de registro digital en formato Excel²⁸ para el caso de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y fundaciones. Dichos subprocesos refieren a:

Subproceso	Responsables
Planificación de supervisión	Coordinador/ jefatura de Unidad
Elaboración de informe	Supervisor/a técnico/a
Revisión/aprobación de informe	Coordinador o jefatura de Unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador), director/a regional para remisión de informe.
Finalización y envío del documento	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de módulo, se realiza de modo automático. Para informes en Excel, Jefatura de Unidad.
Seguimiento de compromisos	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor/a técnico/a En ausencia de supervisor/a, será coordinador/a quien los realice, o en su defecto, jefatura de unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a). Para todos los casos, el/a coordinador/a o jefatura de unidad, según corresponda, efectúa el control de la realización de este subproceso.

10.1 Planificación de supervisión:

Previo a iniciar la elaboración de un informe de supervisión en *Módulo de Supervisión Técnica* se debe haber generado la planificación correspondiente, definiendo si ésta es de tipo “normal” o de “urgencia”. Esta planificación solo pueden realizarla los funcionarios/as que tienen perfil habilitado para este fin, como son los/as coordinadores/as y jefaturas de la unidad, según corresponda, quienes detentan, entre otras, la función de monitorear la ejecución del proceso de supervisión regional.

Para el caso de informes en registro digital formato Excel de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y fundaciones, la planificación se efectúa de modo concordado entre coordinadores/as o jefaturas y el /la supervisor/a técnico/a, previniendo el alcance con otras acciones y evitando realizarlas a fin del periodo trimestral estipulado para ello.

10.2 Elaboración de informe de supervisión

Como se ha señalado, los informes de supervisión en su configuración básica están estructurados por *ámbitos* o macro temáticas, los cuales se dividen en *dimensiones* que representan temas intermedios las que, a su vez, se hallan conformadas por referencias técnicas, reuniendo éstas los elementos específicos que deben ser sometidos a observación, revisión y calificación por parte de los/las supervisores/as técnicos/as.

²⁷ Considerar Memorandum N°83 de 26 de mayo de 2022 denominado Instructivo Técnico Módulo Supervisión Técnica.

²⁸ Existen particularidades en términos operativos para este formato, las cuales serán descritas en los siguientes puntos.



En términos de oportunidad, se recomienda iniciar el informe en el *Módulo de Supervisión Técnica* el mismo día de la fecha en que se efectúa la supervisión técnica. Si ello no ocurriese, el supervisor/a tiene un plazo máximo de 7 días para iniciarlo. De haber sobrepasado este límite, el/la coordinador/a o jefatura de unidad correspondiente, debe solicitar la modificación de la fecha de supervisión mediante correo electrónico a Unidad Nacional de Supervisión Técnica, incluyendo la siguiente información:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	N° del Informe de supervisión en proceso	Fecha registrada en el Informe	Fecha que debe constar en informe	Justificación técnica

Cabe indicar, que cada informe iniciado debe ser finalizado por la misma persona, por lo que no es posible modificar fechas ante situaciones excepcionales como, por ejemplo, licencia médica de quien inició un informe. En este caso, el/la coordinador/a o jefatura, según corresponda y a partir de la información con la que cuente y momento del ciclo bimestral o trimestral en que se dé la situación, deberá definir si realizar una nueva supervisión al proyecto o, si es factible, otorgar tiempo al retorno del/la supervisor/a para que pueda dar cuenta de su visita o realizada.

Por otra parte, si la ejecución de una supervisión técnica demanda más de una jornada laboral se debe registrar como fecha de supervisión el último día en que tuvo contacto directo con el proyecto vía presencial o remota, considerando que, tal como se señaló anteriormente, el periodo entre una y otra instancia no debe sobrepasar los 5 días hábiles. Así, no corresponde consignar como fecha de supervisión a aquellos días en que se realizan otras acciones propias del proceso, tales como: revisión de la base de datos en www.sis.mejorninez.cl, o recepción de documentos solicitados al proyecto para supervisar. En dicho sentido, es importante indicar que las acciones previas deben haberse realizado en el mismo periodo en que, por frecuencia, corresponde realizar la supervisión; sin embargo, es dable mencionar que, en un bimestre o trimestre, dependiendo del modelo supervisado, se pueden efectuar más de una supervisión y, por ende, más de un informe.

Para el caso de informes en registro digital formato Excel, se espera que igualmente sea iniciado en un tiempo pertinente para su elaboración, de manera de mantener la oportunidad del proceso y el trasvase de información no contaminada por el paso del tiempo.

Se presentan a continuación consideraciones para aspectos tales como: calificación de referencias técnicas, levantamiento de hallazgos, generación de compromisos, seguimiento a estos y formulación de conclusiones, a fin de otorgar parámetros que brinden consistencia a lo consignado en el informe.

a) Consideraciones para la calificación de criterios

La escala de evaluación para la calificación de cada uno de los criterios de los informes de supervisión considera los siguientes puntajes:

PUNTAJE	CATEGORÍA	DEFINICIÓN
3	Funcionamiento Adecuado	Se ajusta a los criterios del nivel de desarrollo adecuado.
2	Funcionamiento Parcial	Se ajusta con observaciones a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más problemas de los indicados.
1	Funcionamiento Insuficiente	Se ajusta escasamente a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más de los problemas indicados.
0	No abordado/observado	No fue posible realizar la medición del cumplimiento de la referencia técnica.



La asignación de los puntajes debe ajustarse a lo definido en la respectiva rúbrica²⁹ del Informe de Supervisión que se seleccionó y según los aspectos a observar³⁰ que el/la supervisor técnico/a tuvo en consideración. Cabe señalar que, como se ha señalado, los verificadores que no sean revisados en las dependencias del proyecto (porque fueron enviados al supervisor/a técnico/a), deben ser subidos por el/la supervisor/a a Sharepoint (u otra alternativa informática compartida entre los profesionales) de su unidad, en el caso que sean eventualmente requeridos por alguna instancia interna o externa del Servicio.

En este contexto, y de acuerdo con los puntajes consignados en las rúbricas, se ha de considerar que:

- Para el caso del otorgamiento de puntaje 3, el /la supervisor/a deberá explicitar porqué el proyecto se encuentra en la categoría de funcionamiento adecuado, teniendo presente que esta información es relevante que sea comprendida por un tercero, considerando los elementos ponderados y, comentando a su vez, qué medios de verificación se tuvo a la vista.
- La utilización de los puntajes 2 o 1, aluden a las categorías de funcionamiento parcial o insuficiente, respectivamente, lo que implica el levantamiento de hallazgos y establecimiento de compromisos.
- Por último, la utilización del puntaje 0 puede sustentarse, porque el criterio o referencia técnica no aplicaba para el proyecto o para el caso revisado, o bien, en razón a fue imposible evaluarlo ya que no se contó con verificadores a la vista. Cualquiera sea la situación, se deben consignar las razones o motivos para la utilización de este puntaje.
- En el caso de informes de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y fundaciones, existe una columna para cada criterio denominada “Observación”, pudiendo en ella registrarse algún aspecto relacionado con el criterio evaluado (por ej. destacar alguna buena práctica, señalar el motivo para calificar con 0). Por otra parte, y con el fin de evitar modificaciones de fórmulas contenidas en el formato Excel, **se recomienda “ocultar” y no “eliminar” las filas de criterios no supervisados.**

b) Consideraciones para el levantamiento de hallazgos³¹

Para la calificación con puntaje 1 ó 2, como se ha indicado, correspondería levantar hallazgos, los que deben:

- Ser claros, precisos, concisos y relacionados directamente con el criterio o referencia técnica evaluada.
- Indicar qué es lo que no cumple el proyecto, evitando transcribir lo señalado en la rúbrica a modo general.
- Revelar solo una falencia o deficiencia, permitiendo con ello acotar el seguimiento a realizar. Cabe señalar que una referencia puede tener más de un hallazgo.
- Cuando sea pertinente, deben ser asociados a niños, niñas o adolescentes.
- En caso de que la falencia detectada aplique para más de 2 tercios de la muestra seleccionada, se puede además levantar un hallazgo al proyecto, debiendo indicar en el compromiso los codnino o RUN a los que refiere el hallazgo para facilitar el seguimiento posterior.
- En el caso de la revisión del “Buzón de opinión” en proyectos residenciales para conocer la opinión de niños, niñas o adolescentes, los hallazgos y respectivos compromisos deben ser registrados en las referencias que alude a esta materia.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que, si un hallazgo ha sido levantado en una supervisión previa y corresponde volver a abordar el criterio o referencia técnica sin que se haya producido la superación de la falencia, se ha de calificar ésta nuevamente con nota 1 o 2 según corresponda por rúbrica, ya que el informe debe dar cuenta

29 Se entiende como rúbrica, los instrumentos elaborados para cada informe de supervisión que contiene, por referencia técnica, el argumento establecido para calificar con uno u otro puntaje, y cuya finalidad es dar soporte a la apreciación técnica fundamentada para la asignación de los puntajes, permitiendo disminuir la subjetividad en la evaluación del comportamiento de los proyectos en los distintos aspectos o materias de su quehacer.

30 Corresponde a la evidencia que permite comprobar que una actividad, trabajo acción se llevó a cabo. (Ejemplos: registro de intervención, actas de reunión, documento de inducción al personal, oficio, memorándum, etc.)

31 Corresponde descripción de la no conformidad de los verificadores revisados frente a la evaluación de criterio



de la situación actual del proyecto y de la calificación realizada, pudiendo explícitamente señalar que es una falencia que se mantiene y por tanto, se realiza el levantamiento del nuevo hallazgo.

Es necesario precisar que los hallazgos registrados en un Informe de Supervisión deben aludir solo a los aspectos detectados *durante* una instancia de supervisión, con el objeto de no invalidar el proceso en sí mismo y sus fines. Así, si desde alguna otra unidad técnica de la dirección regional se levantan deficiencias o carencias propias de sus procesos internos, estos no deben consignarse en el citado informe de supervisión técnica, debido a que surgen de exigencias, focos y directrices distintas a las del proceso de supervisión, lo que generaría distorsión de los datos recolectados en el *Módulo de Supervisión Técnica*.

c) Consideraciones para la generación de compromisos³²:

Junto con el levantamiento de hallazgos, se deben instaurar los compromisos necesarios para la subsanación efectiva de las falencias detectadas. Visto de esta manera, el establecimiento de compromisos contiene en sí mismo un enfoque de retroalimentación, dado que se busca determinar la manera de subsanar un error detectado y/o prevenir nuevas ocurrencias del mismo error a futuro.

De este modo, los compromisos formulados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La formulación de los compromisos debe ser trabajada en conjunto con el equipo profesional del proyecto, para que estén en conocimiento de las acciones de mejora y los plazos establecidos para ello.
- Ser claros, precisos, concisos y relacionados directamente con lo que debe realizar el proyecto para mejorar lo indicado.
- Su formulación debe ser producto de un análisis y no necesariamente ser lineales con el hallazgo detectado.
- Incluir en cada compromiso sólo una acción a realizar por parte del proyecto, considerando que un hallazgo puede tener más de un compromiso.
- Los compromisos no deben establecer acciones a realizar directamente por parte del supervisor técnico para su cumplimiento.
- Al detectarse falencias que no pueden ser corregidas por extemporáneas debido a que, por ejemplo, se envió un informe de avance a Tribunal de Familia fuera del plazo, el compromiso se orientará a evitar la repetición de la falencia a futuro, pidiendo registrarse directamente un compromiso relacionado a la gestión del proyecto. Siguiendo con el ejemplo, el compromiso podría referir a la instalación o mejora por parte del director/a, de un sistema de control de plazos de remisión de informes a tribunal, lo que se constataría posteriormente mediante la revisión de una nueva muestra de carpetas a las que les haya correspondido remitir esos informes u otros antecedentes en los últimos meses al tribunal competente. Así la constatación de la subsanación apunta a verificar que el equipo interventor incorporó como práctica lo precisado en el compromiso, destacando con ello el autocontrol de procesos y gestión.
- No utilizar verbos de proceso, como, por ejemplo: gestionar, mejorar, mantener, etc., dado que aluden a una concatenación de acciones, que en sí mismos no pueden asegurar la solución efectiva de la falencia detectada y, por lo tanto, complejizan su seguimiento y la calificación del compromiso como cumplido.

Al igual que los hallazgos, los compromisos registrados en el Informe de Supervisión deben aludir solo a lo detectado *durante* una supervisión técnica con el de objeto de evitar discrepancias, duplicaciones o incorporación de aspectos no revisados directamente en el marco de este proceso.

En este sentido, la plataforma permite la colaboración con las otras unidades evidenciándose en la disponibilidad total de los informes aprobados en el *Módulo de Supervisión Técnica*, desde donde cualquier unidad, con autonomía de gestión, puede efectuar los análisis correspondientes a sus propios objetivos, considerando dichos insumos como fuente de información secundaria a sus procesos.

³² Obligaciones para ser cumplidas por los proyectos para la subsanación de los hallazgos.



d) *Consideraciones para la formulación de retroalimentación, asesoría y conclusión*

Todo informe de supervisión incluye un aspecto de retroalimentación la cual se da, por una parte, a través de la generación de compromisos, y por otro lado, a través de la visión general del estado del proyecto y la apreciación técnica del/la supervisor/a, lo que debe consignarse en el *Módulo de Supervisión Técnica*, de acuerdo con lo estipulado en Memorándum N°96 de 06 de junio de 2022 de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión referido a Aspectos metodológicos para la aplicación de la función de Retroalimentación del Proceso de Supervisión Técnica.

En cuanto al acápite asesoría/retroalimentación, cabe precisar que, la retroalimentación que se espera sea explicitada, refiere al contexto global del proyecto, su estado de avance/retroceso o mantención de la gestión. En cuando a la asesoría propiamente tal, esta refiere a aspectos importantes de relevar a partir de los ámbitos relacionados a variables de procesos, tales como de intervención/evaluación, interacción con los equipos profesionales, debiendo exponer en ellos aspectos concernientes a niños, niñas y adolescentes, quienes se identificarán a través de su codnino. Así, en dicho apartado es posible indicar de modo conciso las necesidades de gestión de caso, a fin de guiar al proyecto y levantar información relevante ante la posible activación de otras unidades regionales.

Finalmente, la conclusión del informe sea por medio del Módulo de Supervisión Técnica o en archivo digital en formato Excel, se debe dar cuenta, a lo menos, de la siguiente información:

- Modalidad en que se efectuó la supervisión: presencial, remota o híbrida. Si constó de instancia remota, deberá especificar a través de qué medio o aplicación tecnológica se realizó (por ej. Teams - Zoom).
- Si la supervisión se llevó a cabo en dos días diferentes, se ha de señalar que se realizó en ambas fechas.
- Criterios utilizados para la selección de la muestra de niños, niñas y/o adolescentes.
- Clara identificación de temas relacionados con hechos eventualmente constitutivos de delito, consignado fecha de registro en www.sis.mejorninez.cl, N° de caso asignado en el módulo y codnino o RUN del o los niños/as y/o adolescentes involucrados/as (En este último caso para niños, niñas o adolescentes atendidos colaborador acreditado sin aportes financieros del Estado o fundaciones)
- En el caso de proyectos en proceso de cierre, deberá indicarse el número total de carpetas revisadas, resultados de despeje de casos (especificando los que están en proceso de egreso, derivación a otros proyectos de la red y cuáles, estado de las carpetas y contenido).
- Observaciones del Tribunal de Familia: en caso de contar con informe de visita para el periodo, indicar fecha de la vista y nombre del tribunal que la realizó. Es importante consignar en conclusiones el avance en cumplimiento de mejoras requeridas, y ante observaciones y/o exigencias desde judicatura que pudieran resultar no atingentes, por no corresponder al modelo, orientaciones técnicas, convenio y/o proyecto de funcionamiento, se deberá señalar claramente dicha situación, incluyendo el motivo que imposibilita el cumplimiento de dicha exigencia.
- Reporte acerca del nivel de cumplimiento alcanzado por el proyecto en contraste con visita anterior, según lo observado en el seguimiento al cumplimiento de las exigencias realizado.
- Categoría de funcionamiento alcanzada por el proyecto según el promedio del informe.
- Opinión técnica del supervisor/a basada en los observado respecto del funcionamiento del proyecto.

Tanto en la etapa de elaboración como en la de revisión/aprobación de los informes se ha de cuidar especialmente de:

- **Focalizar en la opinión técnica del/la supervisor/a técnico/a acerca del funcionamiento del proyecto** construida a partir de todo lo observado y analizado técnicamente, durante la supervisión realizada, evitando el resumen descriptivo de aspectos ya calificados en el informe de supervisión. Dicha opinión debe dar cuenta del funcionamiento general del proyecto con una mirada reflexiva y analítica, que permita al lector del informe de supervisión una visión generalizada del proyecto.



- **No incluir nuevas falencias del proyecto** que no hayan sido levantadas como hallazgo en alguna referencia técnica del informe de supervisión.
- **Registrar el nivel de cumplimiento del proyecto** a partir de la nota final promedio del informe de acuerdo con tabla de calificaciones, considerando de modo interno para la unidad, las gestiones regionales recomendadas.

NIVEL	ALERTA	INSUFICIENTE	SUFICIENTE	ADECUADO
PROMEDIO	1 - 1.9	2.0 - 2.4	2.5 - 2.9	3
Definición conceptual	No se cuentan con condiciones mínimas de atención, que garanticen el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad, así como el cumplimiento de las normativas vigentes. El proyecto requiere mayores estrategias de gestión para subsanar su deficiente funcionamiento.	Se cuenta con condiciones insuficientes de atención, que si bien no se ajusta al funcionamiento comprometido permite igualmente garantizar en su nivel mínimo esperado el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad, así como el cumplimiento de las normativas vigentes. Concretando ciertas acciones, el proyecto puede salir del espacio de incumplimiento	Se cuenta con condiciones suficientes de atención, que si bien no se ajusta al funcionamiento comprometido permite, igualmente, garantizar en un nivel parcial lo esperado, el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad, así como el cumplimiento de las normativas vigentes.	Se cuenta con todas las condiciones necesarias de atención, ajustándose al funcionamiento comprometido, observándose comportamiento ajustado con el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad, y el cumplimiento de las normativas vigentes.
Recomendaciones para la Gestión Regional	Análisis inmediato de la situación del proyecto, comunicación al director/a regional y articulación interunidades del Servicio. Dirección regional podría instruir proceso de fiscalización para el caso de colaboradores acreditados, realizar gestiones con coordinador de implementación en el caso de proyectos de administración directa y exige las debidas acciones remediales inmediatas para asegurar la atención y/o protección de niños, niñas y adolescentes.	Análisis de situación y definición de jefatura de unidad si corresponde iniciar proceso de fiscalización para el caso de colaboradores acreditados. Para el caso de administración directa comunicación con coordinador de Implementación. Estudio y activación de unidades técnicas para apoyo focalizado.	Se requiere seguimiento regular a los compromisos levantados en base a los hallazgos que fueron levantados en la supervisión.	El ajuste a lo requerido no requiere de gestiones remediales, pero se precisa del monitoreo para observar las posibles variaciones en el rendimiento del proyecto.

Tras completar los aspectos requeridos de un informe el/la supervisor/a técnico/a procederá a su revisión y aprobación mediante módulo o firma, pasando a la siguiente fase de revisión por parte de coordinadores/as o jefatura de unidad según corresponda.

10.3 Revisión/aprobación³³

En la presente etapa se involucran coordinadores/as, jefatura de la unidad y director/a regional (o funcionarios/as designados/as), quienes ejecutan la revisión de segundo y tercer nivel, respectivamente. Por ello, les corresponde observar el informe presentado, enfatizando en la valoración del planteamiento de hallazgos y compromisos estudiando su coherencia, correspondencia y claridad, ponderando la calidad del cuerpo total del documento.

De existir alguna inconformidad, esta debe ser comunicada para la modificación o justificación, lo que debe ser trabajado con el/la supervisor/a técnico/a previo a la revisión de tercer nivel o final, a realizar por el/la director/a

³³ Considerar Resolución Exenta N°205, de 2022 que aprueba Nota Técnica denominada: "Instructivo de control interno para la elaboración, aprobación y firma de los informes de supervisión"



regional quien, de todos modos, también puede requerir cambios en lo consignado o profundización en ciertas materias para mayor entendimiento.

Cabe indicar que, para efectos de los informes generados en el *Módulo de Supervisión Técnica*, hasta el momento previo a la aprobación/firma de el/la director/a regional, o quien le represente, el informe posee calidad de *borrador*, pudiendo efectuar modificaciones parciales o totales de éste, lo que debe ser solicitado a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional. Se entiende por modificaciones parciales, por ejemplo, a la incorporación/eliminación de algún ámbito por error u omisión en su selección, cambio de fecha por no inicio oportuno e imposibilidad de cambio autónomo por parte del/la supervisor/a técnico/a, o por selección fallida de formato de informe. Por modificación total, se refiere a la eliminación completa del informe en calidad de borrador, ya sea porque se efectuaron múltiples errores en su elaboración, o bien porque desde jefatura se decida efectuar una nueva instancia de supervisión que reemplace a la anterior, como en el caso señalado de licencia médica de algún integrante del equipo.

El procedimiento para solicitar la modificación parcial o total (eliminación del informe en calidad de borrador) depende del tiempo transcurrido desde la fecha de la supervisión.

➤ Si es menor a un mes:

La jefatura del equipo regional deberá remitir por correo electrónico, el requerimiento de cambio a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional.

➤ Si es mayor a 1 mes:

Director/a Regional, vía correo electrónico, deberá remitir copia escaneada de Memorándum a la División de Supervisión, Evaluación y Gestión.

En ambos casos, para facilitar esta modificación, se deben acompañar los siguientes datos:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	N° del Informe en proceso	Fundamento de la solicitud

La Unidad de Supervisión Técnica de la Dirección Nacional, evaluará la solicitud y de corresponder, gestionará la eliminación de borrador solicitada, informando posteriormente a la región de la decisión tomada y gestiones realizadas.

10.4 Finalización y envío de los Informes de Supervisión

Un Informe de Supervisión Técnica *finalizado* para efectos del *Módulo de Supervisión*, es aquel que cuenta con la aprobación/ firma del/la director/a regional, (o funcionario/a designado/a en su ausencia), constituyéndose en un **documento público**, siendo imposible su modificación parcial o total.

En el preciso momento en que el informe es aprobado/firmado en este tercer nivel, los/las directores/as de los proyectos reciben un enlace generado desde www.sis.mejorninez.cl para acceder al Informe de Supervisión. Por ello, resultan trascendentes las revisiones previas que se han de realizar a objeto de garantizar la recepción de un documento consistente con el proceso realizado.

Para el caso de los informes de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y fundaciones, estos deben ser remitidos, al menos por correo electrónico, a: **Representante Legal del organismo o fundación, director/a del proyecto y Tribunal de Familia** correspondiente, **con copia a la Unidad de Supervisión Técnica de la Dirección Nacional**, en un plazo no superior a **15 días hábiles**. Estos documentos emitidos deben mantenerse debidamente respaldados en archivos de proyecto de la unidad.

Considerado las etapas expuestas desde el inicio hasta la finalización y envío de informes, cabe señalar que el plazo máximo, entre la fecha de supervisión y la fecha de la firma de director/a regional que conste en éste, no debe superar los **15 días hábiles**.



10.5 Seguimiento de compromisos

El **seguimiento de compromisos**¹ es un subproceso dentro del proceso de supervisión técnica regional **continuo y sistemático** que consiste en verificar que lo solicitado para superar los hallazgos haya sido realizado/ejecutado según los plazos estipulados para su cumplimiento, mediante un análisis de los medios de verificación aportados por los proyectos.

Este seguimiento tiene como finalidad mejorar el desempeño de un proyecto corrigiendo las desviaciones a la normativa vigente en la ejecución de éstos (considerando lo establecido en los convenios, proyectos de funcionamiento, Orientaciones Técnicas, procedimientos y protocolos del propio Servicio, entre otras) que se detectaron previamente en las visitas o instancias remotas de supervisión y aportar al aprendizaje de los proyectos.

Para el año 2024 se ha estimado fortalecer este subproceso en el sentido de definir claramente el procedimiento (acciones) que los/las supervisores/as técnicos/as deben realizar:

1. Semanalmente la Plataforma Institucional de Registro de Información SIS emite un correo electrónico a los/as supervisores/as técnicos/as, cuyo asunto es: "Resumen semanal Supervisión Técnica", el que contiene, entre otras cosas, información de los compromisos que se encuentran vencidos en plazo.

2. De aparecer en este reporte compromisos que se encuentran vencidos en plazo, los/las supervisores/as deben revisar los verificadores que debieran haber sido enviados por los proyectos, a través de los medios que correspondan (por ejemplo, por correo electrónico cuando se ha solicitado actualización de algún plan de intervención o envío de un informe de avance o situación actual a magistratura o, por oficina de partes, cuando se ha indicado que se realicen las solicitudes de prórroga de intervención). Cabe señalar que estos verificadores deben ser archivados en la carpeta del proyecto manejada en SharePoint, según indicación establecida en los lineamientos.

Esta acción, evidentemente, **implica que no se debe esperar a la siguiente supervisión** para efectuar el seguimiento a los compromisos (especialmente en aquellos que tienen una frecuencia trimestral) y, por tanto, en caso de que haya finalizado el periodo en que el supervisor puede hacer seguimiento a compromisos (dado por la fecha de la planificación) se debe solicitar una nueva planificación para efectuar el seguimiento respectivo.

El propósito del seguimiento alude a observar y valorar el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos establecidos, en razón a que éstos se traducen en un beneficio directo de la calidad de la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. La postergación de cualquier seguimiento podría resultar extemporánea a las necesidades de mejora que requiere la población usuaria, con la consecuente mantención de carencias y falencias que podrían impactar negativamente en el desarrollo de sus procesos interventivos o de evaluación.

En consonancia con lo anterior, según se requiera que cada dirección regional podría informar a los colaboradores acreditados y proyectos de administración directa, mediante un documento formal, la obligatoriedad del envío, a través de correo electrónico o por oficina de partes, de los verificadores según los plazos definidos en los informes de supervisión.

3. Luego de la revisión efectuada, se debe registrar en el Módulo de Supervisión Técnica en Seguimiento / Seguimiento de compromisos de la plataforma SIS el resultado de esta revisión, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Cumplido:** cuando se comprueba, con los medios de verificación que se tiene a la vista, que el compromiso se cumplió por parte del proyecto. Cabe señalar que el cumplimiento no se enmarca en el solo hecho de realizar las gestiones por parte del proyecto, sino en que efectivamente hay superación del hallazgo.
- **No Cumplido:** cuando no se cuenta con los verificadores que permitan confirmar que el proyecto cumplió con lo exigido. También, se debe calificar como no cumplido, cuando los verificadores tenidos a la vista son insuficientes para verificar el cumplimiento del compromiso exigido.
- **Desistido:** El sistema permite 3 causales para efectuar desistimientos de compromisos:



- **Causal 1: El proyecto terminó su ejecución** y quedaron compromisos sin cumplir en el Módulo de Supervisión. Esta acción la debe realizar el/la supervisor/a técnico/a con todos los compromisos no cumplidos utilizando esta causal (N° 1 en el sistema).
- **Causal 2: El niño, niña o adolescente** al que se asoció al compromiso **egresó del proyecto**. Frente a esta situación el/la supervisor/a técnico/a debe utilizar esta causal (N° 2 en el sistema).
- **Causal 3: Existen falencias en la creación del hallazgo o compromiso o porque las condiciones en las que fue solicitado el compromiso se modificaron**. Este tipo de desistimiento no puede ser realizado directamente por el/la supervisor/a técnico/a, debiendo solicitarse por correo electrónico a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional, incluyendo un memorándum del/la director(a) regional que incorpore los siguientes antecedentes:

Código Proyecto	Nombre Proyecto	Descripción Hallazgo	N° Compromiso	Justificación técnica para solicitar el desistimiento

4. En caso de advertir que el proyecto no remitió los verificadores correspondientes (por falta de envío de correo o porque los verificadores enviados son insuficientes o incorrectos) el/la supervisor/a debe enviar un correo electrónico al director/a del proyecto, señalando:

- Qué compromisos se mantienen en incumplimiento.
- Qué verificadores se deben enviar para demostrar el cumplimiento de lo solicitado.
- Qué plazo se indicará para la remisión de los antecedentes.

5. En caso de que el proyecto haya enviado todos los verificadores correspondientes, destacar positivamente esta práctica mediante correo electrónico al director/a del proyecto.

Consideraciones frente a situaciones especiales:

Proyecto se encuentra sin supervisor/a técnico/a asignado (por falta de dotación de personal, licencia médica u otra contingencia):

Frente a esta situación se puede, excepcionalmente, prescindir el seguimiento durante un periodo acotado (máximo 15 días), siempre y cuando se encuentre justificado por caso fortuito o fuerza mayor, no obstante, posterior a ese plazo, el/la jefe/a de unidad, coordinador/a o a quien se designe, debe efectuar el seguimiento a los compromisos correspondientes, teniendo presente que, si bien no va a recibir el correo “Resumen semanal Supervisión Técnica”, debe:

1. Descargar el reporte 14 para conocer los compromisos que se encuentran vencidos en plazo. También pudiera entrar directamente en el módulo de supervisión técnica, en seguimientos / seguimiento de compromisos.
2. Solicitar los verificadores al proyecto.
3. Revisar los verificadores remitidos por el proyecto. Cabe señalar que estos verificadores deben ser archivados en la carpeta del proyecto manejada en SharePoint.
4. Realizar/solicitar la planificación de una supervisión del proyecto al que va a efectuar el seguimiento.
5. Registrar en el módulo de seguimiento de compromisos de la plataforma SIS el resultado de esta revisión de acuerdo con lo señalado en el punto 3 precedente.
6. Enviar correo al director del proyecto reportando qué compromisos se mantienen en incumplimiento o en caso de que el proyecto haya enviado todos los verificadores correspondientes, destacar positivamente esta práctica.



11. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

Tomando en cuenta los aspectos indicados en el presente documento, es dable entender que el proceso de supervisión técnica abarca muchas operaciones previas a la visita o instancia propiamente tal de la supervisión, como también diversas operaciones posteriores a la elaboración de informes, siendo éstos el producto de una serie de acciones que involucran distintas funciones, responsables y tiempos de acción.

En este documento se ha indicado el *porqué* de la supervisión en términos de su objetivo y el mandato legal al que refiere; el *cómo* en términos del procedimiento y metodología para lograr el objetivo propuesto, y en este apartado se espera dar cuenta del *para qué*, definiendo el impacto que dicho proceso posee en términos de la estrategia operacional del Servicio.

La supervisión técnica como proceso posee características de ser integral, planificado, flexible, continuo, trazable, metódico, interdisciplinario, participativo y global, por lo que se constituye en un proceso de central relevancia para dar cuenta del alineamiento de los proyectos a la visión del Servicio.

Entre las características señaladas, la trazabilidad es un aspecto clave, por cuanto el uso de la plataforma permite consolidar los datos recogidos a partir del propio funcionamiento de los proyectos, posibilitando la observación y análisis de su permanente transformación. Lo anterior, permite visualizar, por medio de la data, un enfoque sistemático del uso de la información, en orden de proveer un continuo flujo de conocimiento a las personas adecuadas en el momento adecuado, posibilitando la toma de decisiones eficientes, efectivas y basadas en evidencia.

Esta evidencia, convenientemente trabajada, permite aportar a la sinergia organizacional del Servicio, por cuanto optimiza la activación de recursos necesarios que permita efectivamente apuntar a la mejora continua de los proyectos, indistintamente de sus modalidades, líneas de acción u organismos ejecutores.

Como ejemplos de lo anterior, se encuentra la lectura de datos posible de efectuar desde la propia unidad para activar procesos de fiscalización, pero, además, se constituye en un recurso a nivel inter-unidades, permitiendo representar, por ejemplo, aspectos relacionados con la implementación de nuevos proyectos, lo que resulta beneficioso para el conocimiento de planificación y gestión de la oferta. Igualmente, es factible pensar en la utilización de la data para concretar necesidades de transferencia técnica o capacitación de equipos, incidiendo directamente en aquellos aspectos deficientes de los proyectos, a través de la entrega de nuevos conocimientos y habilidades para el trabajo de intervención directa. Asimismo, y desde la focalización de datos referidos al ámbito de proceso de intervención, también es viable que se definan las activaciones de asistencia técnica necesarias a los proyectos o incluso, se priorice su ejecución y gestión de situaciones emergentes en conjunto con las unidades de implementación. Además, los aspectos que sean advertidos como buenas prácticas o medidas innovadoras para la atención y/o gestión de equipos, es posible insumar al diseño de orientaciones técnicas de los programas a ejecutar, conformado un recurso de retroalimentación interna del Servicio.

Así, la data de resultados del proceso de supervisión técnica permite representar distintos aspectos de los proyectos, a partir de los cuales, las diversas unidades técnicas a nivel regional o nacional pueden focalizarse para incidir, de acuerdo con sus propios procesos, en la mejora de la atención recibida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Además, la libre consulta de los datos accesibles para las diversas unidades a través del *Módulo de Supervisión Técnica* logra contribuir a la sinergia institucional, permitiendo la sincronización de distintas unidades del Servicio en pro de una puesta en funcionamiento armónico de recursos que repercuta positivamente en la atención entregada y en la restitución especializada, oportuna y efectiva de derechos de niños, niñas y adolescentes.



12. ESPECIFICACIONES INFORME SUPERVISION DIAGNOSTICO CLINICO ESPECIALIZADO

Es importante señalar que el Servicio ha definido una serie de acciones para la puesta en marcha de los proyectos DCE, las que se encuentran definidas en el documento: "Plan Integral de cierre de línea de acción Diagnóstico Ambulatorio (DAM) e implementación del Programa de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE)",³⁴ a partir de lo cual se propende favorecer la correcta instalación de estos, desarrollándose espacios de acompañamiento y asesoría a liderar por la Unidad de Planificación e Implementación de la Oferta, en conjunto con el resto de unidades de las direcciones regionales, incidiendo directamente en la instalación y funcionamiento de proyectos que inician su ejecución.

ROL DEL SUPERVISOR(A) TÉCNICO/A EN LOS PROYECTOS DE DIAGNÓSTICO CLÍNICO ESPECIALIZADO

El inicio del proceso de supervisión, propiamente tal, se concretará al mes 4 de funcionamiento, de acuerdo con lo establecido en el mencionado Plan Integral de implementación. Mediante el ejercicio de la supervisión se debe velar porque todo lo comprometido en la propuesta técnica aprobada, así como lo convenido y lo establecido en las diversas normativas que rigen el funcionamiento de los proyectos, se materialice efectivamente durante toda la ejecución de un proyecto, esto considera, para el caso específico de Diagnóstico Clínico Especializado, tanto la oportunidad como la calidad de la evaluación así como las condiciones físicas y del recurso humano para la realización de éstas.

Así, para la supervisión de los proyectos de Diagnóstico Clínico Especializado se ha estimado necesario incorporar una metodología que permita tener una mirada integrativa de su funcionamiento, lo que significa que en cada visita deben abordarse todos los aspectos contenidos en el informe de supervisión, utilizando distintas acciones para valorar el nivel de funcionamiento de cada proyecto de Diagnóstico Clínico Especializado supervisado. Para ello, se dispone de un Informe de Supervisión, cuyo contenido fue validado en forma interna y externa, por profesionales de las distintas instancias técnicas del Servicio y pertenecientes a la academia, a fin de que las referencias técnicas cumplieran con los criterios de claridad, pertinencia, relevancia y operatividad, conjunto de variables que favorecen su aplicación en los distintos territorios del país.

Un aspecto importante para destacar en el proceso de supervisión, para estos proyectos, refiere a la necesidad de contar con la asistencia, como observador participante, del supervisor/a técnico/a en reuniones de equipo para la toma de decisiones, de manera de valorar los mecanismos de trabajo para la constitución de un juicio profesional estructurado como condición necesaria para la ejecución de evaluaciones (sin participar en la toma de decisión misma). Lo anterior, permitirá observar modos de organización interna que facilitan o dificultan a un equipo determinado arribar a conclusiones y propuestas de planes de intervención individuales acordes a las situaciones de cada niño, niña, adolescente y sus familias. De este modo, las funciones de control, retroalimentación y asesoría contarán con una visión particular de cada proyecto, sus dinámicas de trabajo y los resultados contenidos en las evaluaciones y propuestas de PII.

ESTRUCTURA DE INFORME Y PUNTAJES A ASIGNAR

El informe de supervisión técnica de Diagnóstico Clínico Especializado posee una estructura que, como se ha mencionado, contiene ámbitos, dimensiones y referencias técnicas, las cuales operacionalizan distintas aristas del proyecto para calificar por el/la supervisor/a técnico/a.

CONSIDERACIONES PARA EL ABORDAJE DE ÁMBITOS Y DIMENSIONES

Cada instancia de supervisión, como se ha señalado requiere de su aplicación completa con excepción de:

³⁴ Memorandum N°25 de fecha 02 de octubre de 2023, de la División de Servicios y Prestaciones



Referencia	Periodicidad
1.1.1	Se aplica solo en la supervisión de inicio de proyecto, primera supervisión del año y ante cambio de domicilio.
1.1.2	
1.1.3	
1.2.2	Se aplica cada 6 meses. Para DCE, en el primer y tercer trimestre de 2024.

Así, se requiere que en la primera supervisión con el proyecto se realicen las acciones indicadas en punto 8.12, entre ellas, una **reunión de encuadre**, en la que se comparta con el/la director/a y equipo profesional los elementos técnicos esenciales que se espera de un proyecto de Diagnóstico Clínico Especializado y que se encuentran descritos en las Orientaciones Técnicas. Se trata de compartir estos elementos y clarificar las dudas que surjan del análisis y puesta en práctica de dichos lineamientos. Igualmente, se debe precisar las condiciones de la relación entre el proyecto y el/la supervisor/a (explicitar su rol, la frecuencia de sus reuniones, las instancias de consulta, las exigencias administrativas del Servicio, el sistema de registro, etc.). Igualmente, se debe considerar el convenio vigente y proyecto de funcionamiento presentado para su adjudicación, clarificando las dudas e inquietudes que se originen.

AMBITO GESTION DEL PROYECTO:

Dimensión: Condiciones de evaluación

En las supervisiones se debe realizar el recorrido por las dependencias utilizadas por el proyecto de manera de verificar que se proporcione la infraestructura y el equipamiento que faciliten la realización de los procesos de evaluación llevados a cabo por los/as profesionales tanto con los niños, niñas y adolescentes como con los/las adultos/as de manera adecuada y segura. Para realizar este recorrido, el/la supervisor/a debe considerar tanto el proyecto de funcionamiento como el convenio del proyecto y las orientaciones técnicas de la modalidad.

Dimensión: Gestión de personas

Se debe revisar la conformación del equipo, verificando que se encuentre constituido por los profesionales que se indican en la propuesta aprobada por el Servicio y en cumplimiento de las jornadas respectivas. De haber cambios de integrantes del equipo, se procederá a revisar que se haya remitido la información de los nuevos trabajadores a la dirección regional. Cabe señalar que, según lo establecido en los convenios, los cambios de equipos deben ser informados y autorizados por el Servicio velando por la equivalencia curricular de acuerdo con los proyectos de funcionamiento adjudicados.

Igualmente, se deberá realizar revisión de documentos de la totalidad del equipo según lo establecido en la Resolución Exenta N°1848, de 2020, en cuanto a antecedentes de formación como de no estar afectados a inhabilidades para el trabajo con niños, niñas y adolescentes, de manera semestral en el proceso de supervisión técnica.

Dimensión: Funcionamiento técnico administrativo

Se debe revisar que los informes se entreguen en los plazos solicitados (esto debe ser revisado en SIS, considerando el periodo completo entre supervisiones) así el cumplimiento de plazo ante el rechazo desde alguna entidad derivante. También, se debe revisar a lo menos 3 carpetas físicas y digitales verificando que contengan los documentos mínimos establecidos en los lineamientos de supervisión 2024.

AMBITO GESTIÓN METODOLÓGICA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN:

Dimensión: Toma de decisiones

El/la supervisor/a técnico/a debe coordinarse previamente con el proyecto para participar en reuniones de equipo para toma de decisiones, considerando la participación para revisión de, al menos, 3 casos con evaluación en dicha etapa del proceso, solicitando con antelación el envío de avance de los informes a revisar en reunión. En este espacio de observación participante, se deberá focalizar en aspectos relacionados tanto a la estructura como al contenido de las reuniones, y en la calibración de elementos que favorecen o limitan la constitución de un juicio profesional estructurado y la disminución de sesgos, desplegando su acervo de conocimientos en la materia.



Dimensión: Metodología de la evaluación

Para la revisión de esta dimensión, se espera que el/la supervisor/a técnico/a revise, al menos, 3 Informes diagnósticos y plan de intervención individual elaborados en los tres últimos meses antes de la supervisión. A través de ellos, se revisará la metodología utilizada, pertinencia de herramientas de evaluación y consistencia de la valoración de situaciones de desprotección y el plan de intervención individual construido para interrumpir vulneraciones y restaurar el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Dimensión: Participación en la evaluación

Para la calificación de esta dimensión se requiere valorar la evaluación realizada de niños, niñas, adolescentes y adultos/as y el modo en que ellos y ellas participaron activamente del proceso de evaluación y co-construcción del plan de intervención, debiendo revisar en carpetas al menos 3 informes enviados.

Se considera la participación/realización de 2 acciones alternativas:

- Participación en reuniones de toma de decisiones.
- Revisión de informes diagnósticos, especialmente el ítem “Consideración de las opiniones del niño, niña o adolescente y adulto/a a cargo de sus cuidados, en la elaboración del plan de intervención individual”.

AMBITO: RETROALIMENTACIÓN DIRECTA DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

Este ámbito apunta a calificar, a través de la opinión de los niños, niñas, adolescentes, así como del reporte de los/as adultos/as que participaron del proceso de evaluación de aspectos relacionados con la gestión del proyecto, tales como espacios, equipamiento, trato recibido y participación a través de la realización de entrevistas individuales o grupales (presenciales o por medios tecnológicos). Por una parte, a niños, niñas y adolescentes y por otra, a adultos/as partícipes en el proceso de evaluación. Los temas sobre los cuales debe versar dicha conversación estarán relacionados con las condiciones del inmueble donde fue atendido, el número de veces que ha tenido que concurrir al proyecto, quién es el/la profesional a cargo de su evaluación, como ha sido el trato recibido, cómo ha participado en el proceso de diagnóstico y en la co-construcción de su plan de intervención.

AMBITO HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:**Dimensión: Hechos asociados a vulneraciones de derechos**

Se debe consignar en ella el abordaje de situaciones asociadas a hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y/o adolescentes, que se hayan registrado en módulo RUSC en el periodo entre supervisiones.

Dimensión: Otros hechos contingentes o de crisis

Se utiliza para calificar las acciones generadas por el proyecto cuando la situación abordada no califica en la normativa anterior, y refieren a temas que poseen su propia normativa, tales como fallecimientos, o bien, constituyen otro tipo de acontecimientos como agresiones de niños, niñas o adolescentes al personal, reclamos de una instancia externa sobre el funcionamiento del proyecto derivadas desde tribunal de familia o competente en la materia, como: Defensoría de la Niñez, programa de representación jurídica “*Mi Abogado*” o “*Los derechos de niños y adolescentes se defienden*”.

Dimensión: Otra eventualidad

Esta dimensión se debe utilizar **sólo cuando sea imposible efectuar una supervisión técnica** (ya sea planificada Normal o de urgencia) y siempre debe ser calificada con puntaje 1. Si no es utilizada debe ser calificada con 0.

En cada una de las instancias contempladas, el/la supervisor/a técnico/a debe efectuar retroalimentación de las fortalezas y/o debilidades observadas al equipo, compartiendo los fundamentos técnicos que le hicieron arribar a tales conclusiones.

Por otra parte, y en cuanto al seguimiento de compromisos pendientes, esta acción, además, de realizarse entre supervisiones técnicas, según las fechas fijadas para su cumplimiento, se debe realizar con el/la director/a del proyecto y/o equipo profesional, analizando la existencia de facilitadores y/u obstaculizadores para su cumplimiento y orientar para la búsqueda de medidas concretas para su superación.



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/ENGZTR-089>

13.ESPECIFICIDADES ASesorÍA INICIAL A PROYECTOS DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL

De acuerdo con lo indicado en la Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en la oferta de cuidado alternativo residencial, formalizada por la directora nacional del Servicio, mediante memorándum N°141D, de fecha 13 de septiembre de 2023 de la Directora Nacional, se ha determinado mantener la aplicación de estas directrices, específicamente para los proyectos que:

- Inician nuevo convenio, con cambio de código, pero continúan su funcionamiento por el mismo colaborador acreditado.
- Por primera vez inicia su funcionamiento (sin códigos anteriores asociados), incluyendo tanto las ejecutadas por colaboradores acreditados como a las nuevas residencias de administración directa.

En este escenario, se requiere considerar que cada asesoría apunta a la co-construcción de un escenario que se sustenta en la participación y la escucha activa de y entre todos los presentes. Conjunto de elementos que permiten: un aprendizaje forjado en el reconocimiento de las singularidades que distinguen a cada persona y enriquecen el trabajo en equipo, producto de sus experiencias, conocimientos e intereses; una comprensión colectiva sobre el quehacer acorde al rol que desempeña cada uno(a), que favorece la visualización de metas u objetivos comunes, que nos unen en una orientación explícita para trabajar en forma alineada, coordinada, articulada y metódica utilizando los recursos que aporta cada participante, el proyecto y la localidad, a fin de dar respuesta a las áreas que demandan mejoras para el bienestar integral requerido por los niños, niñas y adolescentes.

El rol del supervisor(a) técnico/a en los proyectos residenciales que, inician funcionamiento en año 2024, refiere a ser un facilitador(a) de la reflexión y análisis que realiza el equipo del proyecto, a fin de instalar una forma de trabajo metódica con los integrantes del proyecto que propenda a su autodesarrollo y autonomía, mediante el cuestionamiento de sus prácticas de funcionamiento y el aprendizaje logrado para la mejora continua de las acciones de atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados. Se busca que el equipo se plantee estrategias y alternativas para mejorar su organización y ajustar o modificar su metodología de intervención, la identificación de redes de apoyo y complementariedad para el logro de los objetivos de intervención.

Toda asesoría se debe realizar en un espacio que facilite el diálogo, en un contexto de respeto y de confianza, que favorezca observar y cuestionar desde un ángulo constructivo las posibles causas y prácticas que estarían propiciando, o bien, han generado una situación deficiente que afecta la atención y/o intervención brindada a la población usuaria del proyecto.

En la instancia de asesoría por parte del supervisor/a técnico/a, por ello, se sugiere realizar una reunión de encuadre, en la que se comparta con el/la director/a y equipo profesional los elementos técnicos esenciales del proyecto, revisando y reflexionar con el conjunto del equipo residencial la carta compromiso, proyecto de funcionamiento, OOTT, entre otros, con la finalidad de cotejar lo declarado y comprometido con el inmueble y dotación del proyecto existente a la fecha de realización de la supervisión.

En esta instancia se trata de compartir estos elementos y clarificar las dudas que surjan del análisis y puesta en práctica de dichos lineamientos. Igualmente, se debe precisar las condiciones de la relación entre el proyecto y el/la supervisor/a (explicitar su rol, la frecuencia de sus reuniones, las instancias de consulta, las exigencias administrativas del Servicio, el sistema de registro, etc.). Igualmente, se debe considerar el convenio vigente y proyecto de funcionamiento presentado para su adjudicación, clarificando las dudas e inquietudes que se originen.

En el caso de ser un proyecto que ha suscrito un nuevo convenio, pero es continuidad de la atención, también se requiere revisar los hallazgos/observaciones pendientes que se arrastran del proyecto finalizado, especialmente los relacionados con la infraestructura (medidas de seguridad, equipamiento y espacios del inmueble) y con la dotación comprometida en la propuesta técnica adjudicada. Lo anterior, con la finalidad de visualizar de la totalidad de dichos hallazgos aquellos que corresponden traspasar al actual proyecto residencial, precisando que estos se abordarán exhaustivamente en las próximas 2 instancias de asesoría técnica inicial. Para ello será necesario contar con la participación de la dotación residencial, precisando el objetivo de éstas y la metodología utilizada para su desarrollo y que estas serán planificadas con la debida antelación.



CONSIDERACIONES DEL INFORME DE ASESORÍA INICIAL

Este instrumento se encuentra disponibles en el Módulo de Supervisión, de la plataforma institucional sis.mejorninez.cl, y cuentan con una estructura similar al de todos los informes de supervisión, dado que los aspectos necesarios de valorar mediante este proceso se componen de ámbitos, dimensiones y referencias técnicas, diseño que favorece la valoración y continuidad de su abordaje mediante la asesoría.

El Informe Supervisión de Asesoría Inicial:

- Cuenta con un número acotado de Ámbitos, dimensiones y referencias técnicas, que permite la asignación de puntajes de acuerdo con 3 categorías: Implementación débil, implementación incipiente o Implementación adecuada, debiendo aplicarse en su totalidad.
- La selección de una de las anteriores categorías no se traduce en un hallazgo, sino en el registro de una(s) observación(es) que sustente(n) dicha categoría.
- Conforme la categoría resultante, se trabaja en las siguientes supervisiones con el propósito de visualizar los avances logrados, en el caso de advertirse falencias en alguna de las referencias revisadas en instancia anterior, a fin de contar con las condiciones requeridas para brindar la atención e intervención conforme los estándares de calidad declarados en el proyecto de funcionamiento.
- Cada vez que se revisen los avances, según la referencia técnica, se aplica una de las 3 categorías señaladas precedentemente, que servirán para advertir los progresos y las áreas en las que se han presentado obstáculos para su superación.
- En cada supervisión técnica desarrollada en esta etapa se debe levantar la opinión de los niños, niñas o adolescentes; adultos y personal de trato directo presentes en el proyecto residencial.
- En el caso que no se cuente con usuarios(as) presentes en la residencia, se indica esto en el acápite de conclusiones del Informe de Asesoría Inicial.
- Si existen aspectos que no han logrado avances, junto con asignar la calificación y consignar la observación correspondiente, se deben analizar y reflexionar sobre las posibles causas que han obstaculizado o imposibilitado subsanar la eventual observación, para ajustar la estrategia o bien replantear otras medidas, acciones consideradas por los participantes como pertinentes y viables de desarrollar según los recursos del equipo de la residencia y la localidad.
- En los acápites de retroalimentación/ asesoría de los ámbitos/ dimensiones se consigna la reflexión generada y los acuerdos logrados con el concurso de los participantes acorde a la categoría asignada.
- En la conclusión se registra opinión técnica del supervisor(a) respecto al proceso realizado con el equipo del proyecto.

La estructura del informe de este informe corresponde a:

ÁMBITO CONDICIONES DE CUIDADO Y PROTECCIÓN

Refiere al conjunto de condiciones materiales relacionadas con el funcionamiento del proyecto, donde no solo se garantice las necesidades básicas de cuidado, alimentación y vestuario, sino que fundamentalmente conlleve la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano. Esta incluye espacios, equipamiento, higiene y seguridad, alimentación, vestuario y que permiten una atención adecuada y digna de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Está conformado por 2 dimensiones, y cada una por una referencia técnica, siendo éstas:

- **Dimensión Condiciones de los espacios, equipamiento y prevención de riesgos**, cuenta con una referencia técnica que se aplica en el primer mes de ejecución de la supervisión técnica.
- **Dimensión Cobertura de necesidades materiales básicas**, su referencia técnica se aplica en cada supervisión técnica.

ÁMBITO COTIDIANIDAD RESIDENCIAL

Destinada al abordaje de los aspectos fundamentalmente centrados en la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano que contribuya a la recuperación relacional mediante un contexto de confianza y buen trato, y la preparación del equipo considerando los cuidados y protección que deben existir en base a la etapa de desarrollo, características y necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes. Compuesta por 2 dimensiones y cada una por una referencia técnica, siendo éstas:

- **Dimensión Rutina Diaria**, se aplica en cada supervisión técnica
- **Dimensión de situaciones de salud**, se aplica en cada supervisión técnica



ÁMBITO GESTIÓN DE PERSONAS

Se debe revisar la conformación del equipo, verificando que se encuentre constituido por los profesionales que se indican en la propuesta aprobada por el Servicio y en cumplimiento de las jornadas respectivas. De haber cambios de integrantes del equipo, se procederá a revisar que se haya remitido la información de los nuevos trabajadores a la dirección regional. Cabe señalar que, según lo establecido en los convenios, los cambios de equipos deben ser informados y autorizados por el Servicio velando por la equivalencia curricular de acuerdo con los proyectos de funcionamiento adjudicados.

Igualmente, se deberá realizar revisión de documentos de la totalidad del equipo según lo establecido en la Resolución Exenta N°1848, de 2020, en cuanto a antecedentes de formación como de no estar afectos a inhabilidades para el trabajo con niños, niñas y adolescentes, de manera semestral en el proceso de supervisión técnica. Para lo anterior, se dispone de 3 dimensiones, cada una con su respectiva referencia técnica, que refieren a:

- **Dimensión dotación y jornada**, debe aplicarse ante cada cambio de la dotación.
- **Dimensión composición y especialización**, debe aplicarse cada 6 meses.
- **Dimensión orientación y retroalimentación**, debe aplicarse en cada supervisión técnica.

ÁMBITO FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Se debe revisar que las estrategias que el proyecto despliega favorezcan el registro, resguardo y entrega oportuna y pertinente de información, respecto de los niños, niñas y/o adolescentes, vigentes en la residencia. Está conformada por una dimensión y una referencia técnica

- **Dimensión sistema de registros, resguardo y entrega de información**, se debe aplicar en cada supervisión técnica.

ÁMBITO PROCESO DE INTERVENCIÓN

Se debe valorar el trabajo del equipo en relación con la oportunidad, pertinencia y coherencia técnica de los procesos diagnósticos (si corresponde), de intervención efectuados con los niños, niñas, adolescentes y adultos que participan del proceso y redes, así como con los procesos de evaluación de avance. Además, valorar el trabajo del equipo en propiciar instancias de participación y consideración de la opinión de los sujetos de atención (incluye a adultos), proporcionadas por la residencia durante los procesos de intervención en sus distintas etapas y desarrollo. Está conformado por 2 dimensiones:

- **Dimensión desarrollo de la Intervención**, que cuenta con una referencia técnica que debe aplicarse en cada supervisión.
- **Dimensión Participación en la intervención**, que cuenta con una referencia técnica que debe aplicarse en cada supervisión.

ÁMBITO RETROALIMENTACIÓN DIRECTA DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

Se debe calificar, a través de la opinión de los niños, niñas, adolescentes, adultos y del personal de trato directo, el proceso de implementación de la residencia, considerando su bienestar subjetivo y nivel de satisfacción, en aspectos tales como espacios, equipamiento y entrega de insumos, relación con y entre el equipo, mecanismos de participación y la experiencia en la convivencia. Está conformado por 3 dimensiones:

- **Dimensión Opinión de los niños, niñas y adolescentes**, que cuenta con una referencia técnica que debe aplicarse en cada supervisión.
- **Dimensión Opinión de los adultos**, que cuenta con una referencia técnica que debe aplicarse en cada supervisión.
- **Dimensión Opinión del personal de trato directo**, que cuenta con una referencia técnica que debe aplicarse en cada supervisión.

ÁMBITO HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:

Este ámbito se enfoca en conocer y calificar el manejo del procedimiento realizado por parte del proyecto frente a hechos asociados a vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes eventualmente constitutivos de delito (resoluciones exentas N°154/2022 o N°155/2022 y N°307/2022 y memorándum N°82/2022 de la División de



Supervisión, Evaluación y Gestión, o cualquiera que les sustituya). Conformado por una dimensión y su respectiva referencia técnica, tiene un carácter preventivo respecto al acatamiento de la normativa vigente.

Frente a hechos o situaciones de contingencia, siempre, se debe aplicar el Informe de Supervisión diurna – 2024 proyectos de cuidado alternativo residencial, ejecutado por colaboradores acreditados y CREAD, puntualmente el Ámbito Hechos contingentes o de crisis, levantando los hallazgos respectivos.

Así, en el caso de los proyectos que inician nuevo convenio, con cambio de código, pero continúan su funcionamiento por el mismo colaborador acreditado, este informe debe ser utilizado 1 vez (en el primer mes de funcionamiento), y en el caso de proyectos que por primera vez inicia su funcionamiento (sin códigos anteriores asociados) se debe considerar un periodo de 3 meses. Posterior a este tiempo, para las supervisiones en horario hábil se utiliza el Informe de Supervisión 2024 proyectos de cuidado alternativo residencial (diurno). Además, es dable mencionar que, desde el inicio de los proyectos, la supervisión en horario no hábil se debe considerar a efectuar trimestralmente y en caso específico de los nuevos proyectos, al finalizar el tercer mes. A modo de ejemplo: si un proyecto se inicia en el mes de enero de 2024, corresponde realizar una supervisión en horario no hábil en el mes de marzo de ese año.

2° APRUEBENSE los siguientes anexos, que se entienden formar parte integrante de los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y Plan Regional, correspondiente al año 2024 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, aprobados en el Resuelvo Primero:

- Anexo N°1 denominado “Documentación mínima en carpetas de proyectos, modelo A “Ficha Datos Básicos del proyecto”, Modelo B “Acta de Traspaso de Carpeta y Observaciones Generales de Proyecto.”
- Anexo N°2, denominado “Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña y adolescentes y familias”.
- Anexo N°3, denominado “Evaluación Plan Regional 2023”
- Anexo N°4, denominado Plan de Supervisión Técnica Regional 2024”.



ANEXO N°1

DOCUMENTACIÓN MÍNIMA EN CARPETAS DE PROYECTOS

El equipo regional debe mantener en archivos digitales de proyectos, aquellos verificadores enviados por los proyectos vía remota para el seguimiento de los compromisos junto con los demás antecedentes del proyecto que se presentan a continuación, favoreciendo su fácil acceso ante requerimientos de instancias propias o externas al Servicio. Los archivos digitales deben ser contenidos en sistema compartido (pudiendo ser Sharepoint, entre otros), el ingreso de sus miembros y contenido será administrado por la correspondiente jefatura de unidad. Paralelamente, y en relación con los documentos originales de cada proyecto, cada dirección regional deberá establecer el mecanismo de custodia y resguardo de estos, de manera de evitar la duplicidad de documentación en distintas unidades del Servicio.

Los documentos que deben contener digitalmente las carpetas de cada proyecto, respondiendo a criterios de completitud y actualización de la documentación, corresponden a:

PARA EL CASO DE COLABORADORES ACREDITADOS:

- **Proyecto de Funcionamiento y Carta de compromiso de recurso humano, infraestructura y equipamiento.** (Plan de funcionamiento en el caso de los proyectos administrados directamente por el Servicio.)
- **Pauta de evaluación ex ante** de proceso de licitación o adjudicación directa.
- **Resoluciones** que aprueban el convenio inicial y convenio de prórroga, si procede.
- **Modificación/es de convenio/s** y sus respectivas Resoluciones exentas, si procede.
- **Evaluaciones de desempeño** junto con el documento remitido. (Carta u oficio)
- **Apelación/es** de la evaluación de desempeño junto con el documento remitido.
- **Resolución de la/s apelación/es** presentada/s.
- **Proyectos de emergencia** relacionados con infraestructura/equipamiento y/o salud y su respectivo convenio.

PARA TODOS LOS PROYECTOS:

- **Ficha de datos básicos del proyecto**, según modelo A.
- **Documentación recibida y enviada al proyecto** relacionada con las comunicaciones realizadas entre organismo ejecutor y la dirección regional, dirección nacional, tribunales de familia, Defensoría de la Niñez, entre otros. Se hace presente que, en el caso de las comunicaciones que emanen desde la Unidad a Colaboradores Acreditados, se ha de incorporar en copia a la Unidad de Gestión de Colaboradores Regional, a fin de propiciar el conocimiento oportuno de dichas informaciones.
- **Reclamo/s OIRS** y respuestas entregadas.
- **Planes de contingencia** (proyectos residenciales).
- **Actas de traspaso de proyectos entre supervisores/as técnicos/as**, cuando se realiza cambio de oferta, según modelo adjunto a continuación, según modelo B.



Modelo A
Dirección Regional XXXX
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

FICHA DATOS BÁSICOS PROYECTO

Línea de Acción	
Programa	
Nombre del proyecto	
Código del proyecto	
Colaborador Acreditado/Adm. Directa	
Plazas convenidas	
Fecha inicio de convenio	
Fecha término de convenio	
Fechas de evaluaciones de desempeño de proyecto	1. 2. 3.
Dirección del proyecto	
Teléfono de contacto fijo	
Teléfono de contacto móvil	
Correo electrónico	



MODELO B.

ACTA DE TRASPASO DE CARPETA Y OBSERVACIONES GENERALES DE PROYECTO

Con fecha _____, yo _____, Supervisor/a Técnico/a de la Dirección Regional _____, declaro haber recibido conforme la carpeta digital y observaciones generales del proyecto correspondiente a _____, código _____, la cual contiene la siguiente información:

I.- CARPETA DEL PROYECTO

1	TAPA DE LA CARPETA	SI/NO
	Nombre completo del proyecto	
	Código del proyecto	
	Nombre del Organismo Colaborador	
	Dirección del proyecto	
	Números de teléfonos fijos y móvil	
	Correos electrónicos	
	Fecha de inicio y término del mismo	
2	INTERIOR DE LA CARPETA (manteniendo el orden indicado a continuación) ³⁵	SI/NO
	Documentación recibida y enviada al proyecto relacionada con comunicaciones realizadas entre la Dirección Regional, el proyecto, Dirección Nacional, Organismo Colaborador u otro relacionado con el Proyecto y visitas de Tribunales de Familia (esta última, sólo para residencias, CREAD, RF y RAE).	
	Reclamo/s OIRS y respuestas entregadas.	
	Planes de Contingencia (Sólo para residencias, CREAD, RF y RAE).	
	Planes de mejora (incluye, carta a OCA, validación de plan, estado de avance), según pertinencia.	
	Evaluaciones de Desempeño Anual:	SI/NO
	<ul style="list-style-type: none"> • Pauta de evaluación de desempeño junto con el documento remitido (Carta u Oficio). • Apelación/es presentada/s por el proyecto • Respuesta a la/s apelación/es presentada/s por el proyecto 	
	Proyecto de funcionamiento adjudicado con anexos, ya sea por licitación o por asignación directa. En el caso de los CREAD, RF, RAE y FAE AADD, se requiere el correspondiente Proyecto de Funcionamiento con su respectiva evaluación.	
	Documentos sobre Infraestructura, equipamiento y RRHH (solo para proyectos adjudicados posterior al Primer Concurso público para la Línea de Acción Centros Residenciales 2019).	
	Resoluciones que aprueban el Convenio vigente y el Convenio de Prórroga (si procede).	
	Modificación/es de Convenio/s y sus respectivas Resoluciones Exentas.	
	Proyectos de emergencia, relacionados con infraestructura/equipamiento y/o personal y su respectivo convenio.	
	Actas de traspaso de proyectos entre supervisores, cuando se realiza cambio de oferta.	

³⁵ Considerando que los Informes de Supervisión de los proyectos se encuentran en el Módulo de Supervisión de sis.mejorninez.cl, no es necesario que éstos se incluyan en las carpetas de los Proyectos



2.- OBSERVACIONES GENERALES DEL PROYECTO:

Nombre Director/a	
Número Telefónico director/a	
Correo electrónico director/a	
Fortalezas	
Áreas de mejora	
Desafíos	
Nudos críticos	
Pendientes ³⁶	
Numero de Circulares aplicadas relacionadas a hechos Constitutivos de Delito	
Tipos vulneraciones que presenten mayor frecuencia en la que se les aplicó circular	
Reporte casos Covid-19	

Entrega Carpeta	Nombre	
	Firma	
Recepción Carpeta	Nombre	
	Firma	
Coordinador/a Unidad Técnica	Nombre	
	Firma	

3.- EN CASO DE QUE ESTE INCOMPLETA LA DOCUMENTACION E INFORMACIÓN:

FALENCIA	ACUERDOS	PLAZOS

Entrega Carpeta	Nombre	
	Firma	
Coordinador/a Unidad Técnica	Nombre	
	Firma	

³⁶Informar sobre el porcentaje de cumplimiento de compromisos y número de seguimientos pendientes.



ANEXO N°2

DOCUMENTOS QUE DEBEN CONTENER LAS CARPETAS DE CADA NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE Y FAMILIAS

Cada carpeta debe mantener un orden, bajo un criterio unificado, con el fin de facilitar la revisión por parte de un externo. Además, es importante tener en consideración y a la vista, que en el marco de la Resolución Exenta N°2672 de fecha 16 de octubre de 2020, a través de la supervisión técnica se asegure la obligatoriedad que los verificadores de Registro de Intervención de las Carpetas Individuales de los niños, niñas y/o adolescentes atendidos, cuenten con la firma de respaldo del profesional del proyecto responsable de la intervención. Lo anterior, de acuerdo con lo que establece la mencionada Resolución en su anexo N°1 "Formato de Registro de Intervenciones para Carpeta Individual de Niños, Niñas y Adolescente".

RESIDENCIAS

Los documentos que debe contener cada carpeta individual son los siguientes:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales) o Fiscalía decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad (foto o fotocopia). Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución N°186 o vigente en esta materia.
- sis.mejorninez.cl Histórico (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:
 - Correo institucional del referente APS que indique que NNA se encuentra inscrito en un determinado CESFAM
 - Copia de carnet de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carnet de inmunización
 - Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).
- Certificado de redes familiares (Informe de hijos) / Oficio de solicitud al Tribunal de Familia del Certificado de Redes Familiares.
- Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Plan(es) de Intervención Individual
- Informe/s de Avance o Permanencia.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia.
- Registro de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s:
 - Individual
 - Familiar
 - Comunitaria
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.



- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.

FAE-FDD

La documentación que debe encontrarse en carpeta es la siguiente:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución N°186 o vigente en esta materia.
- sis.mejorninez.cl Histórico (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:
 - Correo institucional del referente APS que indique que NNA se encuentra inscrito en un determinado CESFAM
 - Copia de carnet de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carnet de inmunización
 - Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).
- Certificado de redes familiares (Informe de hijos) / Oficio de solicitud al Tribunal de Familia del Certificado de Redes Familiares.
- Documentos de idoneidad penal de las familias de acogida (certificado de antecedentes para fines especiales y consulta en el registro de inhabilidades).
- Contrato de colaboración con las familias de acogida extensa o externa que consigna: finalidad el acogimiento, el carácter temporal del acogimiento, las funciones y responsabilidades de la familia frente al cuidado de los NNA y condiciones de la transferencia económica y acompañamiento social que recibirán los NNA y la familia cuidadora.
- Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
- Informe de idoneidad de las familias de acogida.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación resultante de la información analizada) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Plan(es) de Intervención Individual, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario
- Informe/s de Avance o Permanencia, los cuales deben incluir, a lo menos:
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del/los Informe/s de Avance o Permanencia.
- Registro de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s: en las áreas individual, familiar y comunitaria.
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio



- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Orden de egreso del Tribunal de Familia.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.

AMBULATORIOS (exceptuando OPD, DAM)

Documentos a revisar en carpeta individual:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución N°186
- sis.mejorninez.cl Histórico (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:
 - Correo institucional del referente APS que indique que NNA se encuentra inscrito en un determinado CESFAM
 - Copia de carnet de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carnet de inmunización
 - Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).
- Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el Proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente, cuando el caso se encuentra judicializado.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Plan(es) de Intervención Individual o PIU, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario.
- Informe/s de Avance o Permanencia.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia.
- Verificador de evaluación de logro de objetivos de PII o PIU (en casos no judicializados).
- Registro de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado en las áreas individual, familiar y comunitaria.
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.



DAM:

Documentos que deben contener las carpetas:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales), que decreta la elaboración de Informe Diagnóstico.
- Ficha de Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución N°186, de 2022 de esta Dirección Nacional.
- Registro Histórico del sistema informático del Servicio (sis.mejorninez.cl). Si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique "0 coincidencias".
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados.
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Registro de acciones de encuadre y cierre, tanto con el NNA como con los adultos evaluados.
- Registro de acciones realizadas durante la elaboración de la pericia:
 - Entrevistas de encuadre a NNA y adultos/as a evaluar.
 - Entrevistas o sesiones de evaluación a NNA y adultos/as a evaluar.
 - Visita/s domiciliarias/s.
 - Coordinaciones con programas del intersector (programas de la red Servicio, salud, educación, otros). Contar con certificados de educación y salud en caso de que la vulneración de ingreso no correspondiese a fallas en estas esferas.
 - Entrevistas de cierre con el NNA y adultos/as evaluados.
- Documentación, tanto de salida como de ingreso el Proyecto relacionada con el caso (Correos electrónicos, Oficios, Cartas, etc.).
- Copia del o los informes realizados.
- Verificador de remisión de la pericia a la entidad jurídica solicitante.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl.
- Encuesta aplicada al niño, niña o adolescente, o adulto referente, al final de su proceso de diagnóstico que evalúa su satisfacción a la atención recibida (Meta Transversal, Orientaciones Técnicas).
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del DAM.

DCE:

Documentos que deben contener las carpetas:

- Resolución Judicial de Juzgado de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) o documento de la Oficina Local de la Niñez (OLN) que solicita evaluación (desde el momento en que las OLN cuenten con reglamento, normando su funcionamiento y la apertura de medidas de protección administrativas).
- Ficha de Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Rex 186 o vigente en esta materia.
- Registro histórico en sistema informático del Servicio (sis.mejorninez.cl). Si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique sólo en ingreso al proyecto de DCE.



- Antecedentes de la derivación.
- Registros de actividades.
- Planificación de la recolección de información.
- Entrevistas a NNA (de encuadre - consentimiento informado, evaluación, devolución de resultados y consenso de PII).
- Entrevistas a adultos/as cuidadores (de encuadre - consentimiento informado, evaluación, devolución de resultados y consenso de PII, en aquellos casos donde se detecte algún nivel de desprotección).
- Observación de la interacción entre NNA y sus cuidadores.
- Visita domiciliaria.
- Entrevistas a otros adultos relevantes.
- Contactos con redes comunitarias e institucionales (salud, educación, proyectos en los que el niño, niña o adolescente estuvo previamente, otros). Contar con certificados de educación y salud en caso de que la vulneración de ingreso no correspondiese a fallas en estas esferas.
- Verificadores de coordinación y articulación con profesionales de cuidado alternativo (residencia o FAE) en caso de que el niño, niña o adolescente haya ingresado como medida de urgencia a una modalidad residencial o FAE.
- Reunión de análisis de resultados y presentación de propuesta de PII (en los casos que corresponda- por detección de desprotección).
- Oficio junto con su verificadora de envío, solicitando a Tribunal de Familia la adopción de medidas cautelares o medida de protección, en los casos que corresponda, cuando se detecte situaciones de riesgo para la integridad del NNA no advertidas antes del ingreso.
- En los casos que corresponda, cuando se detecten hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes no detectadas antes del ingreso, registros de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas según lo establecido en Resolución Exenta N° 155 (u otra normativa que la actualice).
- Herramientas de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos (dossier):
 - Evaluación de las características de la violencia o maltrato.
 - Factores de riesgo y protectores de recurrencia de las tipologías de violencia o maltrato.
 - Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos al nivel individual o del niño, niña o adolescente.
 - Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos a la familia o adulto a cargo del niño, niña o adolescente.
 - Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos al contexto.
 - Criterios para la evaluación de satisfacción de necesidades de cuidado del niño, niña o adolescente.
 - Herramientas lúdicas para la observación del niño, niña o adolescente.
 - Criterios de evaluación de impacto biopsicosocial de la violencia en el niño, niña o adolescente.
 - Criterios para evaluar la colaboración de los padres, madres o adultos que ejercen el cuidado del niño, niña o adolescente.
 - Pautas de observación de interacciones diádicas.
- Informe de diagnóstico clínico especializado con PII realizado.
- Verificador de aprobación de entidad que derivó.
 - En los casos en que la entidad que derivó no aprobó el primer informe:
 - Informe de diagnóstico clínico especializado con PII ajustado.
 - Verificador de remisión de informe con PII ajustado.
 - Verificador de aprobación de entidad que derivó.
- Verificador de solicitud de egreso a la entidad que derivó.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia u Oficina Local de la Niñez (OLN).
- Registro de egreso de sis.mejorninez.cl.

OPD

Documentación a revisar en carpeta:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales) o Fiscalía decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a



una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.

- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de NNA extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Rex 186 o vigente en la materia.
- sis.mejorninez.cl Histórico (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos:
 - Correo institucional del referente APS que indique que NNA se encuentra inscrito en un determinado CESFAM
 - Copia de carnet de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carnet de inmunización
 - Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).
- Informe solicitado por la entidad derivante (Informe de Diagnóstico, Informe de Profundización Diagnóstica, Informe de Vulneración de Derechos, Informe Situacional o Situación Actual, Informe sobre Despeje Psicosocial o Cualquier otro Informe solicitado por la autoridad competente).
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados.
- Plan(es) de Intervención Individual, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario.
- Informe(s) de Seguimiento, Avance o Permanencia.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Verificador de evaluación de logro de objetivos de PII (en casos no judicializados).
- Registro de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s:
 - Individual
 - Familiar
 - Comunitaria
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente (Por ej. solicitud de medida de protección).
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras).
 - Proyectos de la red de protección.
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio.
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas.

PRI

- Informe de caracterización del niño/a.
- Plan de Intervención Individual (PII).
- Informe de avance PII (a los 90 días de comenzar la intervención).
- Informe de Cierre Terapéutico Pre adoptivo.
- Acta de Reunión citada por la UADOP y firmada por todos los asistentes.
- Registro en carpeta del niño/a.
- Plan de Apoyo en proceso de integración familiar.
- Registro en carpeta de la familia.
- Plan de Apoyo al Proceso de Integración (debe ser consistente con el Plan de la UADOP).
- Informe de Cierre.



- Plan de Intervención terapéutica.
- Informe de Terapia

ORGANISMOS ACREDITADOS PARA EJECUTAR PROGRAMA DE ADOPCIÓN

Documentación a revisar en carpeta, y a complementar o contratar con registros SIIA

A. Carpetas de los niños/as (físicas o digitales), se debe revisar la documentación psicosocial-legal.

- Verificar documentación actualizada (**máx. 6 meses**) y completa, acorde a lineamientos técnico y orden en el registro.
- Actas resolutivas y de despeje.
- Informe Social, Psicológico, antecedentes de Salud, Escolaridad, Certificado de Nacimiento, fotografía reciente, antecedentes Jurídicos y de intervención preadoptiva, y postulaciones a adopción nacional o internacional cuando corresponda.
- Los niños/as postulados a adopción internacional tengan el Informe relativo y todos los antecedentes que se indican en los lineamientos, cuyas las fechas permitan constatar que se encuentran actualizados.
- Los niños/as de 3 y más años, fueron derivados y/o están siendo atendidos terapéuticamente en la institución, en lo que respecta a la reparación y preparación para la adopción, teniendo como fecha tope para su ingreso la fecha de la audiencia de juicio de susceptibilidad.
- Complementar o contrastar con la información que está ingresada en el SIIA.

B. Carpetas (físicas o digitales) de Familia de Origen en conflicto con la maternidad/paternidad,

- Hoja de derivación (si corresponde).
 - Hoja de ruta cronológica de las acciones realizadas y registro de las intervenciones de acompañamiento del discernimiento.
- ***Optativo, fotocopia de Carnet de identidad y ficha atención Social.
- Plan de difusión y ejecución del mismo.

C. Carpetas (físicas o digitales) de los Solicitantes Idóneos

- Fotocopia de Cedula de identidad
- Certificado de Nacimiento
- Certificado de Matrimonio/soltería
- Antecedentes, de salud física y, si corresponde, de infertilidad.
- Fotocopia de las 3 últimas liquidaciones de sueldo.
- Certificado de escolaridad o de título legalizado.
- Informe Social y Psicológico.
- Cartas de parientes y personas cercanas.
- Autobiografías de él o los postulantes.
- Certificado de antecedentes penales de cada postulante.
- Fotografías recientes.

(La documentación anteriormente señalada, se hace extensiva a las carpetas de los **Solicitantes a Regularización**).

- Lista de asistencia, planificación, cronograma, programa, entre otros verificadores correspondientes a la realización de los talleres informativos, preadoptivos y post-adoptivos.

D. Carpetas (digital y/o física) de los usuarios/as de Búsqueda de Orígenes.

- Hoja de ruta con de las acciones realizadas en el caso.
- Solicitud de filiación o respuesta RCI de calidad afiliativa adoptiva.
- Solicitud de desarchivo del expediente.



ANEXO N°3

EVALUACIÓN PLAN REGIONAL 2023

Dirección Regional	
Fecha Elaboración	

1. CUMPLIMIENTO DE LO COMPROMETIDO EN PLAN REGIONAL DE SUPERVISIÓN TÉCNICA O ACTUALIZACIÓN:

Tipo de programa	Porcentaje comprometido	Porcentaje anual cumplido	Acciones remediales implementadas en el periodo 2023 (en caso de incumplimiento)
Cuidado alternativo residencial (de OCA y AADD)			
Cuidado alternativo familiar (FAE y FDD)			
Diagnóstico Ambulatorio (DAM)			
Oficinas de Protección de Derechos (OPD)			
Programa de Prevención Focalizada (PPF)			
Intervenciones ambulatorias de reparación (PRM, PIE, PDC, PDE, PAS, PAD, PEE, PEC, PRI, FAE CAPT)			
Coadyuvantes			
Fundaciones que ejecutan programas de adopción			
Proyectos residenciales de colaboradores acreditados sin A.F.E.			

2. CUMPLIMIENTO DE PLAZOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SUPERVISIÓN

Supervisiones Normales				Acciones remediales implementadas en el 2023 (en caso de incumplimiento)
Igual o Menor a 12 días		Más de 12 días		
N°	%	N°	%	

Supervisiones de Urgencia				Acciones remediales implementadas en el 2023 (en caso de incumplimiento)
Igual o menor a 5 días		Más de 5 días		
N°	%	N°	%	

(Firma)

(Nombre)

Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización
Región de XXX



ANEXO N°4
Plan de Supervisión Técnica Regional 2024

Dirección Regional	
Unidad de Supervisión y Fiscalización	Área Supervisión Técnica
Fecha de Elaboración Plan Regional	

1. DIAGNÓSTICO REGIONAL

1.1. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE SUPERVISORES

N° DE SUPERVISORES/AS TÉCNICOS/AS ACTUALES	
N° DE SUPERVISORES/AS TÉCNICOS/AS DEFINIDOS COMO DOTACIÓN	

NOMBRE SUPERVISOR/A TÉCNICO/A	N° DE PROYECTOS ASIGNADOS	PROMEDIO MENSUAL DE VISITAS DE SUPERVISIÓN

(Agregar todas las filas que sean necesarias)

1.2 CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS POR SUPERVISOR(A) TÉCNICO(A)

--



2. PLAN REGIONAL DE SUPERVISIÓN TÉCNICA 2024

2.1. PLANIFICACIÓN REGIONAL 2023 (Modalidad y Tipo de Contacto)

Tipo de Programa	Tipo de supervisión según Frecuencia	Porcentaje de proyectos a supervisar SEGÚN LINEAMIENTOS	Justificación (En caso de no comprometer la supervisión al 100% de los proyectos de la región)	Porcentaje de proyectos a supervisar según ley 21.302 (semestral)
Cuidado alternativo residencial (de OCA y AADD) vigente al 31 de diciembre de 2023	Diurna (Bimestral)			100%
	No hábil (Trimestral)			
Cuidado alternativo residencial (de OCA y AADD) iniciado durante el año 2024: Informe de Asesoría Inicial (3 primeros meses)	Diurna (mensual)			
	No hábil (Trimestral)			
Cuidado alternativo familiar (FAE PRO, FAE, FDD)	Diurna (Bimestral)			
Diagnóstico clínico Especializado y pericias (DAM)	Diurna (Trimestral)			
Oficinas de Protección de Derechos (Que No se encuentran en Ciclos de Traspaso OLN)	Diurna (Trimestral)			
Oficinas de Protección de Derechos (Que se encuentran en Ciclos de Traspaso OLN)	Diurna (Bimestral)			
Programa de Prevención Focalizada (PPF)	Diurna (Trimestral)			
Intervenciones ambulatorias de reparación (PRM, PIE, PDC, PDE, PAS, PAD, PEE, PEC, PRI, FAE CAPT)	Diurna (Trimestral)			



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/ENGZTR-089>

Proyectos Cuidado Alternativo Residencial Acreditado <u>Sin</u> Financiamiento del Estado	Diurna (Trimestral)			
	No Hábil (Semestral)			
Fundaciones que ejecutan programas de adopción	Diurna (Trimestral)			



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/ENGZTR-089>



2.2. ESTRATEGIAS PARA EJECUTAR LAS SUPERVISIONES SEGÚN LO PLANIFICADO

Mencionar brevemente las acciones que se realizarán para dar cumplimiento a lo planificado según las directrices establecidas en los lineamientos de supervisión vigentes (Por ej. Ciclo PHVA).

(Firma)

(Nombre)

Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización
Región de XXX



3° DÉJESE sin efecto sin efecto Resolución Exenta N°010 de fecha 06 de enero 2023 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia por comenzar a regir los presentes lineamientos para la ejecución del proceso de supervisión técnica y plan de supervisión técnica 2024.

4° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta que aprueba los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y Plan Regional, correspondiente al año 2024 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y sus Anexos en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- División de Supervisión, Evaluación y Gestión-Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Unidad Nacional de Supervisión Técnica de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión
- Fiscalía
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes

