

REF.: APRUEBA LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA Y PLANES REGIONALES, CORRESPONDIENTES AL AÑO 2025 DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, Y LOS ANEXOS QUE SE INDICAN.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00101/2025

SANTIAGO, viernes, 17 de enero de 2025

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 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; en el decreto supremo N° 6, de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que nombra al suscrito como Director Nacional de este Servicio; 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, 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”*.

3° 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*.

4° 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 probado 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”.

5° 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.*

6° 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.

7° 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 Planes Regionales, correspondiente al año 2025 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y su Anexo.

RESUELVO:

1° **APRUÉBENSE** los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y los Planes Regionales, correspondiente al año 2025 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

MARCO ORIENTADOR PARA EL PROCESO DE SUPERVISIÓN BASADO EN DERECHOS

Antecedentes de contexto

La Convención Internacional sobre Derechos del Niño/a, en adelante CDN, es un tratado internacional que regula los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, razón por la cual en mérito de lo dispuesto en el artículo 5° de la Constitución Política de la República, inciso segundo[1], goza de rango constitucional, siendo jerárquicamente superior al marco legal interno, obligando a su cumplimiento a todos los Poderes del Estado[2]. Con la entrada en vigor de la CDN, suscrita por Chile y actualmente vigente, se produce un cambio de paradigma comprensivo de la niñez y adolescencia, dejando atrás la doctrina de la situación irregular de la niñez y juventud centrada en necesidades, para iniciar un largo proceso que implica un cambio cultural para la efectivización de todos los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren dentro del territorio de la nación, por medio del cambio de paradigma anterior, hacia la doctrina de la protección integral.

La CDN se estructura en base a cuatro principios – **el interés superior, la no discriminación, la participación y derecho a ser oído y su supervivencia y desarrollo**-, que orientan al Estado Parte a reconocer al niño como un sujeto, con dignidad y derechos, que requiere de protección reforzada que garantice el goce pleno y ejercicio efectivo de cada uno de sus derechos.

Es así como, la CDN entrega un articulado de derechos, cuya incorporación demanda identificar y visibilizar a cada niño, niña y adolescente como individuos competentes, miembros fuertes y poderosos de la sociedad, personas capaces, expertos en sus propias vidas y poseedores de conocimientos e intereses. (Zubizarreta, 2010[3]).

En base a que, todos los derechos reconocidos al niño(a) en el articulado de la Convención deben ser leídos e interpretados a la luz de sus cuatro principios, y particularmente al interés superior del niño, en consonancia con el artículo 3° de la ley N° 21.430 que crea el Sistema de Protección Integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia, se han identificado los pilares que dan sentido a la supervisión técnica y sustentan las distintas directrices que guían a las unidades regionales para el desarrollo de este proceso, centrado en los derechos de los niños, siendo estos:

- El reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como **sujetos de derechos**.
- La atención brindada por la oferta de protección especializada debe orientarse al goce pleno y **ejercicio efectivo de sus derechos** y al fortalecimiento en las prácticas cotidianas que garanticen el reconocimiento, respeto y protección de su dignidad.
- La adopción de medidas específicas debe tener presente el **interés superior de niños, niñas y adolescentes, en concordancia con su interés manifiesto, conforme a las orientaciones dadas por la Observación General N° 14 del Comité de Derechos del Niño de NU**.
- La valoración de su **participación y consideración de sus opiniones como requisito primordial en su propio proceso**, a fin de aportar a su bienestar integral como ser humano en los aspectos físicos, mentales, emocionales, espirituales y socioambientales. Lo anterior implica la implementación de acciones y medidas que den espacio a la participación efectiva y protagónica de los niños, en tanto actores sociales opinantes en las decisiones adoptadas en cada proceso en que estén involucrados, sean estos judiciales y/o administrativos.

Desde dicho horizonte, la ley N° 21.302 regula en su artículo 6°, letra h), la acción de supervisar y la función legal que se le ha atribuido. En efecto, señala la norma, *“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”.

Por su parte, el artículo 8, letra d) del mismo cuerpo legal 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.”*

En concordancia con los párrafos anteriores, la ley N°20.032 en su artículo 2°, numeral 4, destaca respecto de la función de supervisar, la integralidad en la función pública: *“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.”*

Asimismo, es importante que, dentro de este marco, se tenga a la vista los objetivos estratégicos del Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia referidos a:

1. Adoptar un enfoque integral para proteger y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes, a través de un modelo de atención especializado, oportuno y personalizado que promueva su participación efectiva e igualdad de género en todos los procesos y decisiones, para potenciar su bienestar individual y social.
2. Establecer e implementar procesos que permitan incorporar aspectos de calidad para los programas especializados, asegurando que cumplan con los más altos estándares en las dimensiones de efectividad, eficiencia, oportunidad y satisfacción, aportando de esta manera a que los niños, niñas y adolescentes reciban una atención, que mejore su bienestar general, y contribuya a la protección y restitución efectiva de sus derechos.
3. Desarrollar un mecanismo de seguimiento del proceso reparatorio y de restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes participantes del programa del Servicio con el objetivo de identificar y verificar permanentemente su desarrollo integral, resguardando que las prestaciones sean oportunas, pertinentes, con perspectiva de género y derechos humanos. Este mecanismo debe incluir la visualización de la complementariedad y priorización en las intervenciones especialmente en las áreas de salud y educación.

Proceso participativo para la co-construcción de los lineamientos

Estos lineamientos son el resultado de un proceso de co-construcción con los profesionales de los equipos de supervisión técnica existentes en las 16 direcciones regionales del país y de la Unidad Nacional de Supervisión Técnica, mediante acciones y actividades específicas que propiciaron la participación de dichos equipos como operadores del proceso. De este modo, se efectuaron:

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

Igualmente, a nivel de colaboradores acreditados, se consideraron los resultados de la Consulta Nacional de percepción de las instituciones que componen la red de colaboradores del Servicio, llevada a cabo entre los días 15 de julio y 2 de agosto de 2024.

Todo lo anterior se complementó 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.

Finalmente, cabe señalar que, en el marco de la mejora continua, los presentes Lineamientos de Supervisión Técnica pueden optimizarse mediante Memorándums y Notas Técnicas desarrolladas por la Unidad Nacional de Supervisión Técnica, y aprobados por el Director Nacional de este Servicio, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con indicaciones del presente documento. Por lo

tanto, dichas Notas Técnicas y memorándums son parte integrante de los presentes Lineamientos.

1.- PROPÓSITO

Establecer el marco en el que se inscribe el proceso supervisión técnica que ejecutan las unidades de supervisión y fiscalización regionales, orientado a observar, en forma integral, el contexto terapéutico que entregan los distintos proyectos, a través del cumplimiento de los estándares de calidad determinados para la mejora continua de la atención, intervención y evaluación, sean estos: proyectos ejecutados directamente por este Servicio o por colaboradores acreditados, con convenio vigente o cuyas atenciones se regularizan a través de las denominadas “resoluciones de urgencia”, reciban estos o no aportes financieros del Estado y aquellos que ejecutan programa de adopción[4].

Los resultados de este proceso permiten, a nivel singular del contexto terapéutico que brinda cada proyecto, disponer de información relevante sobre los niños, niñas, adolescentes y sus familias partícipes de la intervención o evaluación, de manera que el proyecto y/o institución ejecute acciones de mejora en aquellos aspectos en que se detecten falencias, así como también procure la mantención de buenas prácticas observadas en pro del bienestar integral de la población atendida. Por otra parte, a nivel de colaborador acreditado y del propio Servicio, los resultados de la supervisión permiten el análisis de aspectos macro del funcionamiento por temática, línea de acción o región, considerando los proyectos en distintos territorios. Finalmente, a nivel institucional, la información recabada desde cada supervisión y la gestión de estos datos permite contar con evidencia necesaria para la toma de decisiones que apunten a la optimización de los procesos puestos a disposición de la oferta, contemplando aspectos esenciales 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, REGLAMENTARIO Y ADMINISTRATIVO RELACIONADO AL PROCESO DE SUPERVISION

Los marcos legales que encuadran esta función son[5]:

- **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño/a**, suscrita el 26 de enero de 1990 por el Gobierno de Chile
- **Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, resolución aprobada por la Asamblea general Naciones Unidas**, el 24 de febrero de 2010.
- **Ley N°21.430**, Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- **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.
- **Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem do Para”**, ratificada por Chile el 24 de octubre de 1996, y publicada en el Diario Oficial el 11 de noviembre de 1998.
- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)**, ratificada por Chile en el año 1989.
- **Ley N°19.968**, que crea los Tribunales de Familia.
- **Ley N°19.620**, que dicta normas sobre adopción.
- **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°1176 de fecha 21 de octubre de 2024**, 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 línea de acción.
- **Resolución Exenta N° 631, de fecha 31 de mayo de 2024**, que aprueba procedimiento de aplicación del artículo 30 inciso 7° de la ley N° 20.032, de evaluación anual de proyectos de la línea de cuidado alternativo, ejecutados por colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **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 fecha 2 de octubre de 2023**, de la jefatura de la División de Servicios y Prestaciones, remitir 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 fecha 7 de diciembre de 2023**, de la jefatura de la División de Servicios y Prestaciones, remitir 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.- OBJETIVO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA

Contribuir al bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias mediante el despliegue de funciones específicas que favorezcan el cumplimiento de los estándares de calidad de la atención, intervención y evaluación brindada por la oferta de protección especializada existente en cada región del país, tanto de los proyectos de administración directa como de los proyectos a cargo de colaboradores acreditados y aquellos que ejecutan programa de adopción, potenciando la gestión de los equipos interventores y favoreciendo el desarrollo del contexto terapéutico establecido en cada proyecto de funcionamiento.

5.- MODELO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA

Si bien, la normativa legal plantea que el proceso de supervisión técnica se focaliza en el control, es importante considerar que éste solo es posible mediante la puesta en marcha de otras funciones que confluyen en la ejecución de este proceso, las que enriquecen y amplían el marco comprensivo de lo que acontece en cada proyecto. Por ello, supervisar además de controlar, también involucra asesoría técnica, retroalimentación y evaluación, funciones que han sido profundizadas en notas técnicas, procedimientos y 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.

La supervisión, es uno de los recursos con los que cuenta el Servicio para contribuir al modo en que los niños, niñas, adolescentes y sus familias son partícipes de las atenciones e intervenciones realizadas con los proyectos, 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 regionales[6].

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 el de sus profesionales de modo individual.
- 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 etapas[7]. 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:

MODELO DE SUPERVISIÓN 4X4X4 (funciones, actores, etapas) Y SU RELACION CON SUPERVISION TECNICA



En el marco de la supervisión técnica que realizan las direcciones regionales y, observando la globalidad e intergralidad del contexto terapéutico que desarrollan los proyectos en pro del bienestar de los niños, niñas, adolescentes, del ejercicio efectivo de sus derechos, y sus familias, todos los ámbitos contenidos en los informes de supervisión pueden ser desarrollados de acuerdo al foco que se elija, es decir, es posible 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 y siempre basada en los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En coherencia con lo precedente, los actores del proceso resultan esenciales y determinantes, 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 participantes en la evaluación/intervención 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 se 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 los participantes de la atención e intervención.

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 constituye el contexto terapéutico para los participantes de la atención e intervención de acuerdo a los estándares legales/técnicos/administrativos del Servicio, cuáles son las consecuencias de mantener este nivel de funcionamiento para los participantes, y qué acciones y/o medidas se deben realizar para incidir en la mejora

de la atención brindada a los niños, niñas, adolescentes y familias.

Respecto a las **funciones**, es posible advertir que el desarrollo de la retroalimentación y la asesoría, sitúan, favorecen y enriquecen el control, dado que ambas se complementan y permiten 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 con los supervisados, para la corrección, mitigación, cambio o eliminación oportuna de los aspectos que atentan a la calidad de la atención e intervención realizada por el 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 con 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.

El proceso dinámico y continuo de la supervisión técnica debe repercutir en el desarrollo de prácticas protectoras, promotoras y garantes de derechos en la atención de niños, niñas y adolescentes participantes, por medio de un proceso basado en el respeto, la cooperación, coordinación y relacionamiento

6.- ROL DEL SUPERVISOR TECNICO

Resulta esencial para el desarrollo del proceso de supervisión técnica, comprender que el rol que desempeña el/a supervisor/a técnico/a se circunscribe 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, todas ellas ejecutadas en el marco de los 4 pilares que deben guiar el quehacer de la supervisión técnica, ya mencionadas:

- El reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como **sujetos de derechos**, que deben ser visibilizados como ciudadanos plenos, autónomos, destinatarios de sus propios derechos y responsabilidades, acorde a la etapa de desarrollo en la que se encuentran;
- La atención debe orientarse a contribuir a garantizar el ***ejercicio efectivo de los derechos de niños, niñas y adolescentes en tanto sujetos de derecho, que han tenido experiencias de desprotección y que se encuentran involucrados en procesos de protección, ambulatoria o residencial del Servicio, que debe ser implementada desde el enfoque de derechos humanos de la niñez y adolescencia.***
- La adopción de medidas debe tener presente el ***interés superior de niños, niñas y adolescentes***, entendido este como la satisfacción plena de sus derechos y debe ser considerado en su triple dimensión: como un derecho, un principio y una norma de procedimiento (Cillero et al., 2022)[8] . Señala la Observación General N°14 del Comité que, *“El artículo 3, párrafo 1, de la Convención sobre los Derechos del Niño otorga al niño el derecho a que se considere y tenga en cuenta de manera primordial su interés superior en todas las medidas o decisiones que le afecten, tanto en la esfera pública como en la privada. Además, esa disposición establece uno de los valores fundamentales de la Convención. El Comité de los Derechos del Niño (el Comité) ha determinado que el artículo 3, párrafo 1, enuncia uno de los cuatro principios generales de la Convención en lo que respecta a la interpretación y aplicación de todos los derechos del niño, y lo aplica como un concepto dinámico que debe evaluarse adecuadamente en cada contexto”. “El objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño. El Comité ya ha señalado que “Lo que a juicio de un adulto es el interés superior del niño no puede primar sobre la obligación de respetar todos los derechos del niño enunciados en la Convención”. Recuerda que en la Convención no hay una jerarquía de derechos; todos los derechos previstos responden al “interés superior del niño” y ningún derecho debería verse perjudicado por una interpretación negativa del interés superior del niño.*

La plena aplicación del concepto de interés superior del niño exige adoptar un enfoque basado en los derechos, en el que colaboren todos los intervinientes, a fin de garantizar la integridad física, psicológica, moral y espiritual holísticas del niño y promover su dignidad humana.[9]

- La valoración de su **participación y opiniones son un requisito primordial para el desarrollo de su propio proceso**, que en este contexto refiere al desafío de otorgar espacios de escucha para que los niños, niñas y adolescentes puedan expresar sus opiniones respecto de las condiciones y trato recibido, de acuerdo con la etapa de curso de vida en el que se encuentran y sus características particulares.

Entonces, desde estos pilares se despliegan las 4 funciones que posibilitan la acción de supervisar, si bien cada una está orientada a aspectos determinados y se trabaja a través de una metodología específica, todas en su conjunto permiten una mirada global del contexto de atención e intervención en el que participa cada niño, niña, adolescente y sus familias.

Así la **función de control** permite la observancia del nivel de acatamiento de la normativa vigente en la ejecución de los proyectos. 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 tiene como objetivo central velar por la protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos en la oferta de protección especializada. En este escenario, el rol del /la supervisor/a técnico/a alude 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 de manera posterior, 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 convenios, de modo que no refiere a una función continua, sino a un momento particular del periodo de ejecución de cada proyecto, según corresponda y se indique en cada convenio, 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**, permiten instalar un trabajo de colaboración 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 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**.

El proceso de supervisión, si bien se formaliza en instancias presenciales, remotas o híbridas, no se limita solo a ellas, ya que espontánea y cotidianamente 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 y la restauración de su ejercicio pleno.

Todo lo precedente se concretiza, independiente de la función desplegada en el desarrollo de este proceso, mediante la mantención y fortaleciendo de prácticas bien tratantes o de buen trato, es decir, que toda instancia de supervisión técnica debe distinguirse por un trato respetuoso entre los participantes de esta, tanto de los(as) supervisores técnicos(as) como de los distintos integrantes de la dotación de cada proyecto.

Así, el /la supervisor/a técnico/a, posee un rol privilegiado en la promoción, protección y la difusión del reconocimiento de derechos de la niñez y adolescencia pudiendo influir, desde su posición como garante, en el desarrollo de prácticas sensibles a la atención especializada.

7.- AVANCES Y DESAFÍOS DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA

En relación con la transformación de la oferta del Servicio

En el año 2023, el Servicio dio inicio al proceso de transformación de la oferta programática, a fin de adecuarse a las 5 líneas de acción establecidas en la ley N°21.302, a través de las cuales se desarrollarán sus objetivos institucionales. Este proceso se inició con la primera licitación del programa de Diagnóstico Clínico Especializado, 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 e **instalando un nuevo paradigma** o una nueva forma de comprender y categorizar la oferta de protección y los niveles de respuesta institucional ante las situaciones de vulneración que afectan a los niños, niñas y adolescentes.

En términos operativos, a través de este programa se instala un cambio de mirada, comprensión y forma de definir las situaciones en un continuo de protección / desprotección que afectan a la niñez y adolescencia, estableciendo una visión ecosistémica, a través de 4 dimensiones, para la evaluación de ingreso de los niños, niñas, adolescentes y sus familias a los distintos proyectos que conforman la oferta de este Servicio. Es importante, tener presente que este nuevo paradigma o cambio de mirada, alude a dejar de utilizar una concepción unidireccional de la vulneración de derechos que afecta a la población usuaria (niveles de complejidad), para transitar a una de carácter ecosistémica (protección – desprotección), constituyéndose así en el ángulo analítico y comprensivo que transversalmente deberá ser utilizado por cada nuevo programa de la oferta de protección especializada del Servicio.

Entonces, este proceso de transformación de la oferta continuará en forma paulatina y sostenida, fortaleciendo esta nueva mirada comprensiva o paradigma, respecto de la vulneración de derechos que afecta a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, y los niveles de respuesta por parte del Servicio a estas a través de su oferta programática. 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 con la 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.

Igualmente, en este escenario se suman los avances progresivos y sostenidos en el registro de la información que el Servicio inició en el periodo 2024, a fin de cumplir con lo indicado en la ley N° 21.302, en su artículo 6°, de las funciones del Servicio, puntualmente en la letra l) sobre: *“mantener y administrar un sistema electrónico integrado de información, seguimiento y monitoreo, en el que consten los antecedentes relativos a los niños, niñas y adolescentes atendidos por los programas de protección especializada desarrollados tanto por el Servicio como por colaboradores acreditado, y de sus familias, debiendo además constar las prestaciones de protección especializada que reciban”*. En virtud de lo anterior, se encuentran operativos los nuevos módulos para el registro de las acciones de evaluación e intervención de los nuevos programas: Diagnóstico Clínico Especializado (DCE) y Acercamiento Familiar Territorial y su proyecto complementario de Prevención Focalizada (AFT PF).

Al respecto, considerando que la instalación de los referidos módulos para el registro de las acciones efectuadas por los programas no es inmediata, sino que demanda un conjunto de actividades antes y durante la utilización de estos por los respectivos proyectos, podría ocurrir que algunas referencias técnicas de los informes de supervisión no puedan ser abordadas inmediatamente, dado que podrían requerir de ajustes para su funcionamiento óptimo, por ello, estas referencias serán tratadas conforme a lo indicado por la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, a través de los mecanismos formales que dispone el Servicio.

En relación con la Validación de instrumentos de supervisión y medición de su confiabilidad.

El proceso de validación de un instrumento hace referencia a una serie de procedimientos que se realizan para asegurar que un instrumento de medición (como una encuesta, cuestionario, test psicológico, entre otros) realmente mida lo que se propone medir y lo hace de manera confiable y consistente.

Este proceso es crucial en la investigación científica y las ciencias sociales aplicadas, para garantizar la validez y la confiabilidad del instrumento, y puede involucrar varias etapas:

1. **Validez de contenido:** Se verifica si el instrumento abarca todos los aspectos relevantes del concepto que pretende medir. Esto generalmente se realiza con la ayuda de expertos en el tema.
2. **Validez de constructo:** Se asegura que el instrumento realmente mide el concepto teórico (constructo) que se ha definido. Esto puede incluir la aplicación de pruebas estadísticas, como el análisis factorial.
3. **Confiabilidad:** Se revisa si el instrumento es consistente en sus mediciones a lo largo del tiempo (prueba y reprueba), entre diferentes evaluadores (confiabilidad interevaluador) o, como en el caso de los instrumentos de supervisión, si es internamente coherente (coeficiente alfa de Cronbach).

Un proceso adecuado de validación es esencial para asegurar que los datos obtenidos sean útiles, precisos y consistentes, y que las conclusiones derivadas de su análisis sean sólidas y confiables.

El proceso de validación de un instrumento consiste en una serie de pasos para asegurar que una herramienta, como un cuestionario o una prueba, realmente mide lo que se propone medir de manera precisa y consistente. En otras palabras, la validación sería el proceso en el que se comprueba si las preguntas realmente capturan lo que dicen capturar y no algo diferente. Este proceso es importante porque asegura que los datos son fiables y que las conclusiones basadas en esos datos serán correctas. En resumen, el proceso de validación busca garantizar que el instrumento mide de forma adecuada lo que pretende medir, de manera clara y con claridad del eventual margen de errores, es decir, errores controlados.

Este proceso permitió validar tanto el contenido como los constructos subyacentes al diseño del instrumento de supervisión, dotando a nuestros instrumentos un carácter estratégico, operativo, relevante y coherente a lo planteado en las orientaciones técnicas y al contexto territorial en donde se emplaza la oferta de protección especializada del Servicio.

Por otro lado, medir la confiabilidad de un instrumento implica evaluar qué tan consistente es al medir lo que se propone medir. Es decir, un instrumento confiable debe producir resultados similares bajo las mismas condiciones y en diferentes momentos o aplicaciones. La confiabilidad se centra en la consistencia interna (qué tan bien están relacionados los ítems que miden el mismo constructo), la estabilidad temporal (resultados similares en diferentes momentos) y la equivalencia (consistencia entre diferentes versiones o evaluadores). Entonces, la confiabilidad es la tendencia a encontrar consistencia entre las repetidas mediciones del mismo fenómeno, en otras palabras, se relaciona con la medida en que un experimento, prueba o cualquier procedimiento de medición obtiene resultados consistentes en repetidas pruebas.

Para la medición de la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de **Alpha de Chronbach**^[10], el que se utiliza para medir una cualidad no directamente observable, midiendo N variables que sí son observables, asumiendo que estas variables están relacionadas con la magnitud inobservable del fenómeno. Para esto, las N variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

Alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala, expresando el nivel de correlación que hay entre sus ítems. Es un número que oscila entre 0 y 1, donde una puntuación sobre 0,70 se considera

adecuada; entre 0,80 y 0,90 ideal; y sobre este valor, redundante.

VALOR	INTERPRETACIÓN
< 0,70	Baja consistencia interna
0,70 – 0,80	Consistencia interna adecuada
0,80 – 0,90	Consistencia interna ideal
> 0,90	Instrumento redundante

Los resultados obtenidos en el caso de los informes de DCE, en donde se consideraron 19 ítems, arrojaron un valor de Alpha de Cronbach de 0,75. Mientras que el caso de los informes de supervisión de los proyectos AFT – PF, los 21 ítems entregaron una puntuación de 0,77. Estos resultados permiten, en el caso de ambos informes, concluir que hay:

- Buena consistencia Interna: los ítems de los instrumentos están bien correlacionados entre sí, midiendo de manera coherente el mismo constructo subyacente.
- Confiabilidad adecuada: los instrumentos son confiables y pueden ser utilizados en aplicaciones prácticas con una alta consistencia interna, que sugiere que el instrumento proporcionará resultados consistentes y repetibles.
- Revisión potencial de ítems: aunque los instrumentos tienen una buena consistencia interna, puede ser beneficioso revisar o refinar los ítems para identificar posibles mejoras.

Solo como un ejercicio analítico y comparativo, los informes de supervisión para la línea de cuidado alternativo residencial de los años 2023 y 2024 fueron analizados en su confiabilidad utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo puntajes distintos entre ambos. El Informe utilizado en el año 2023, arrojó una puntuación de 0,96 de los 183 ítems analizados, mientras que el informe de año 2024, obtuvo un puntaje de 0,84 de los 21 ítems analizados. De acuerdo con este último resultado, el alfa de Cronbach de 0,84 indica que el instrumento está bien diseñado y se encuentra en la categoría ideal. Cualquier revisión de ítems probablemente sería para refinamientos menores en lugar de cambios significativos.

Producto de este proceso^[11] se cuenta con una metodología de validación, a través del examen de juicios de expertos, que permite disponer de instrumentos cuyos contenidos cumplen con la claridad, pertinencia, relevancia y operatividad. Mientras que los análisis factorial y de confiabilidad evidenciaron que ambos instrumentos, DCE y AFT - PF, son confiables, dado que miden lo que pretenden medir y su consistencia interna es buena, lo que indica que los ítems de los instrumentos están correlacionados de manera adecuada.

Este avance nos exige asumir **los desafíos** de mantener el monitoreo de la validez y confiabilidad de los instrumentos, durante su implementación para detectar posibles ajustes futuros, realizar análisis factoriales de estos y, especialmente, priorizar la formación y capacitación de los equipos a cargo de la ejecución del proceso de supervisión técnica respecto del uso correcto de los instrumentos, a fin de resguardar que su utilización sea de calidad, teniendo presente los sesgos personales, contexto en donde se emplaza cada proyecto, entre otros, y, con ello, tener mayor nivel de control de calidad de la información levantada en cada acción de supervisión.

8.- DIRECTRICES OPERATIVAS DE EJECUCION DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

8.1 Consideraciones generales acerca de las supervisiones técnicas

En relación con el módulo e informes

El proceso de supervisión técnica continuamente recoge datos del funcionamiento de los proyectos, con el objetivo de visualizar las áreas que demandan mejoras para contribuir a la protección y bienestar integral de los niños., niñas, adolescentes y sus familias atendidos en la oferta de protección especializada, generando una cantidad significativa de información acumulada en el respectivo *Módulo de Supervisión Técnica* de la plataforma institucional del Servicio (www.sismejorninez.cl), lo que posibilita el ejercicio de toma de decisiones fundadas para la mejora continua de la oferta.

De este modo, el proceso de supervisión técnica debe entregar como resultado:

- Una visión global del funcionamiento del proyecto, que permita identificar los distintos aspectos que demandan mejoras o la mantención de las buenas prácticas del proceso de intervención brindado a los niños, niñas y adolescentes.
- Elementos comparativos del desarrollo de un proyecto, tanto entre una supervisión y otra como en distintos periodos de funcionamiento de un proyecto. La revisión total de los instrumentos, en cada supervisión, permite obtener resultados con mayor comparabilidad y posibilidad de análisis, en el corto, mediano y largo plazo, haciendo visible los avances, logrados en los procesos de restitución del ejercicio de derechos, es decir, mirar el tránsito desde la desprotección inicial hacia la protección.

Lo anterior requiere contar con instrumentos que posibiliten, en cada supervisión técnica, recoger y analizar información acerca de la totalidad de ámbitos relacionados al quehacer del proyecto, por lo que deben cumplir

con las siguientes características:

- 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.
- Ser instrumentos relativamente breves y sencillos de utilizar en el contexto territorial, que permitan la revisión de cada aspecto a considerar para calificar el funcionamiento de un proyecto.
- Destacar la apreciación técnica fundamentada del/la supervisor/a técnico/a respecto de la protección brindada por el proyecto a los niños, niñas, adolescentes y familias, lo que en otras palabras implica que, a partir de la aplicación de distintas técnicas como la observación participante, entrevista, análisis de casos, entre otras, el/la profesional realiza una calificación basada en su juicio técnico, que debe responder al contexto y situación del proyecto supervisado. De este modo, se releva la manera en que el/la supervisor/a técnico/a se sitúa al momento de ponderar los elementos para su calificación.

En términos de estructura, los informes de supervisión, recurso material que da cuenta de los resultados de una supervisión, poseen *Ámbitos*, que aluden a macrotemáticas y *Dimensiones* como aspectos intermedios que desagregan los aspectos generales. Existen 4 ámbitos que son comunes a los distintos modelos, los que se orientan a aspectos relacionados transversalmente con la calidad de la intervención/evaluación (la particularidad de cada línea se operacionaliza en las dimensiones de cada instrumento):

Ámbito	¿Qué busca responder?	Aspectos que valora
1. Retroalimentación directa de la gestión del proyecto	Las percepciones de los y las participantes acerca de la satisfacción de la atención brindada en la evaluación/intervención, ¿dan cuenta de una atención sensible a las necesidades y opiniones de cada niño, niña o adolescente? ¿Los adultos relacionados refieren un trato adecuado desde la residencia?	Percepciones recogidas desde la retroalimentación de niños, niñas, adolescentes, así como del reporte de los/as adultos partícipes del proceso de intervención (o evaluación en el caso de línea diagnóstica) de aspectos relacionados con la gestión del proyecto, tales como espacios, equipamiento, trato recibido y participación. Para el caso de cuidado alternativo residencial, también se recoge la opinión de educadores de trato directo, de apoyo y administrativos, congruentemente con el contexto terapéutico que debe constituir cada proyecto para los partícipes de la intervención.
1. Gestión del proyecto:	Las condiciones materiales del proyecto, ¿posibilitan el desarrollo de una atención ajustada a estándares de protección especializada? La gestión de personas en términos de su idoneidad, especialización y experiencia, ¿permite una atención oportuna, eficiente y eficaz acorde a la atención especializada?	- Gestión del proyecto en relación con el conjunto de condiciones materiales, tanto en su ubicación, espacios, equipamiento, higiene, prevención de riesgos y seguridad, elementos básicos para acoger, atender y efectuar los procesos de intervención requeridos por los niños, niñas, adolescentes y familias. - Para el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial, se suman aspectos esenciales de la atención brindada como la alimentación, vestuario, rutina diaria y otros aspectos centrados en la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano que contribuya a la recuperación relacional mediante un contexto de confianza y buen trato, conjuntamente al abordaje de situaciones de salud de los niños, niñas y/o adolescentes. Gestión que realiza el proyecto respecto de aspectos relacionados con la dotación, su idoneidad, la organización interna de las personas, la actualización de sus antecedentes y la garantía de funcionamiento del proyecto en la eventualidad de no tener la dotación completa, con el consecuente impacto en la atención e intervención de la que son partícipes los niños, niñas, adolescentes y sus familias. - Funcionamiento técnico administrativo del proyecto, respecto del manejo de registros en SIS y físicos, así como la oportuna y pertinente entrega y administración de información (manejo de carpetas), respecto de los niños, niñas, adolescente y adultos/as.

1. Gestión metodológica del proceso de intervención o de evaluación, en este último caso para los proyectos de línea diagnóstica.	El equipo ejecutor del proyecto, ¿realiza en el tiempo establecido en las OOT, todas las acciones necesarias para la pronta restitución de derechos de cada niño, niña y adolescente?	• Aplicación de estrategias que el proyecto despliega para el desarrollo del proceso de intervención psicosocial y como ésta se ejecuta a través de sus diversas fases o etapas que progresan en un continuo de intervención (ingreso, intervención, egreso) y niveles de atención con niños, niñas, adolescentes, familias y comunidad (co-intervinientes, red intersectorial) contribuyendo a la restitución de derechos vulnerados. • La pertinencia alude a la adecuación de la intervención/evaluación, considerando las características particulares de cada caso. La coherencia refiere a la ausencia de discrepancia en las acciones, dando cuenta de un plan de trabajo proyectado que considera las intervenciones, el logro de objetivos y la pronta restitución de derechos, principalmente el derecho de vivir en familia. DAM • Acciones realizadas para los procesos de evaluación que se realizan incluyendo el diseño, la ejecución de la evaluación y elaboración de informes, así como la existencia de instancias de participación y consideración de la opinión de los niños, niñas adolescentes y adultos relacionados proporcionadas por el DAM durante el proceso. DCE • Acciones para el levantamiento de antecedentes de evaluación de los niveles de protección/desprotección y exposición de resultados de la evaluación a director/a y resguardo de la construcción de un juicio profesional estructurado, así como la calidad de los informes de diagnóstico clínico especializado considerando, entre otros aspectos, los resultados en las 4 dimensiones evaluadas y el plan de intervención individual, en casos donde exista desprotección. además, este ámbito apunta a calificar la existencia de instancias de participación durante todo el proceso de evaluación y la consideración de la opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos/as evaluados.
1. Hechos contingentes o de crisis.	El equipo ejecutor del proyecto, ¿efectúa en el tiempo establecido todas las acciones destinadas a denunciar los hechos y a contener y proteger a cada niño, niña o adolescentes ante hechos contingentes o de crisis?	• Cumplimiento de los deberes de denuncia, protección, contención y confidencialidad y reserva por medio de la aplicación del procedimiento establecido frente a hechos asociados a vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes eventualmente constitutivos de delito (resoluciones exentas, N°155 o n°154 (en el caso de administración directa) y N°307 y memorándum N°82, todos de año 2022 o cualquiera que los sustituya). • Además, en este ámbito se valora el abordaje del proyecto de situaciones de crisis o contingencia que no están contempladas en la normativa anterior, siempre y cuando se requiera su abordaje en supervisión, tales como reclamos, observaciones de entidades externas (Tribunales de Familia, Subsecretaría de la Niñez, programas de representación jurídica, oficinas locales de la niñez, Defensoría de la niñez, transparencia, situaciones de connotación social, etc.), incendio, robos, desastres naturales. También, se incluye una dimensión que permite el registro frente a alguna situación ocurrida que imposibilite la realización de una supervisión técnica.

Por otra parte, cada dimensión se desagrega en diversas *Referencias Técnicas* las cuales sugieren un marco orientador para la calificación de aspectos relacionados al funcionamiento de un proyecto. Entonces, **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 una ponderación sistémica y no aislada de elementos.

Es importante precisar que la revisión íntegra de los instrumentos posee *excepcionalidades descritas en las rúbricas de cada modalidad*, como también respecto de las supervisiones de urgencia, en las cuales es posible *circunscribirse sólo al ámbito relacionado con cada situación que la origina*.

Además, en algunos contextos específicos, los equipos regionales pueden justificar el no abordaje de alguna dimensión o ámbito, lo cual es visado por el revisor/a del informe que en segunda instancia apruebe el documento. Dentro de dichos contextos, se encuentran los casos en los que, la jefatura y/o coordinación de la unidad regional, aprueban orientar la supervisión técnica para prestar asesoría en el(los) ámbito(s) que ha(n) evidenciado deficiencias o carencias en la calidad de la atención e intervención/evaluación entregada a los niños, niñas y adolescentes.

Ante este tipo de situaciones u otras contingencias, el/la supervisor/a técnico/a debe fundamentar las razones para no abordar alguna dimensión o ámbito del informe de supervisión, debiendo ser esta situación evaluada y ser aprobada o rechazada por coordinadores o jefaturas.

Así, se ha intencionado el realce de la experiencia del/la supervisor/a técnico/a, sus habilidades y conocimientos de las perspectivas psicosociales que se ponen en juego en los procesos evaluativos e interventivos contemplados en la protección especializada, todo lo cual ha de dirigirse a la creación de una *apreciación técnica fundamentada*, que implica posicionarse, en base a elementos técnicos recabados desde las diversas acciones que realiza y con los antecedentes que el proyecto presenta para su valoración, para con ello definir justificadamente qué calificación traduce de mejor manera las observaciones que ha realizado para resguardar que los niños, niñas, adolescentes y sus familias participes de los procesos interventivos, reciban protección y sean reconocidos como sujetos plenos de derechos.

En relación con las acciones a efectuar en la supervisión

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

- En la primera supervisión del año, al inicio de un nuevo proyecto [\[12\]](#) y cada vez que exista cambio de director/a en algún proyecto:
- **Encuadre del proceso de supervisión anual.** En esta instancia, en términos formales, se espera que el/la supervisor/a pueda presentarse frente al equipo, dar a conocer o reforzar los aspectos centrales de la supervisión, precisando: el objetivo y principios que orientan a este proceso, descripción de las funciones que se desplegarán para su desarrollo, el rol que le compete como supervisor/a técnico/a, frecuencia, instrumento para el registro de las supervisiones y breve descripción de ámbitos y de la escala de calificaciones. Asimismo, señalar que la supervisión técnica debe efectuarse, a lo menos, semestralmente respecto de todos los programas que se ejecutan a nivel nacional, en conformidad a lo establecido en el artículo 39 de la ley N° 21.302. 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, 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, 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; el alcance del proyecto de funcionamiento comprometido, en el caso de colaboradores acreditados, así como también explicitar el proceso y fechas de evaluación de convenios si corresponde efectuar en el año. Para los proyectos administrados directamente por el Servicio, se deberá considerar el plan de funcionamiento vigente y, en general, transmitir la comunicación de la normativa vigente asociada al proceso de supervisión técnica.

En el caso de los proyectos con continuidad de funcionamiento, se sugiere señalar los resultados logrados en el periodo anterior, distinguiendo sus avances, obstáculos, hallazgos pendientes, buenas prácticas, entre otros, a fin de mantener los aspectos positivos incorporados en el quehacer del proyecto y tener claridad de los desafíos necesarios de asumir para la superación de los factores que han afectado el desempeño del proyecto.

Para las siguientes supervisiones del año es preciso:

- **Reforzar el análisis de lo observado, a partir de las técnicas utilizadas (observación participante, entrevistas, análisis de casos, entre otras) desde el enfoque de derechos** de niñas, niños y adolescentes como eje que estructura el quehacer del proyecto y su evidencia a través de los enfoques transversales [\[13\]](#) 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 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 especializada otorgada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- **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 aquellos que ejecutan programa de adopción, de manera de evidenciar a través de sus datos, el comportamiento y desarrollo de los proyectos.
- **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,^[14] 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.

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

Cada informe efectuado contiene aspectos centrales de lo visualizado en la supervisión, siendo un elemento que contribuye a dotar de trazabilidad al proceso 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.

Existe una amplia diversidad de materias factibles de abordar en una instancia de supervisión técnica, dado que esta puede apuntar 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:

- Cumplimiento y satisfacción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, avances de los procesos de restitución del ejercicio de sus derechos, desde el nivel desprotección que sustentó su ingreso hasta su protección y bienestar integral.
- 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.
- 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 es voluntaria, por lo que cabe la posibilidad de que no se logre contar con la retroalimentación directa de los participantes de la evaluación e intervención. Esta imposibilidad debe quedar plasmada en el respectivo informe. Asimismo, los/las supervisores/as técnicos/as pueden obtener la opinión de los participantes a través de medios tecnológicos disponibles por el propio proyecto, de manera de ampliar las posibilidades de conocer su parecer respecto de la atención brindada utilizando los medios tecnológicos disponibles tanto por los participantes como por el Servicio^[15].
- Para el caso de cuidado alternativo residencial, una de las acciones para recoger información conlleva además la apertura de buzones, lo que debe ejecutarse según el procedimiento establecido por el Servicio

mientras se mantenga vigente[16].

- Gestión de la información del proyecto, referida a atributos 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.[17]
- Informes o reportes de evaluaciones o auditorías de entes externos (si los hubiere) que correspondan, por ejemplo, informes de visitas de Tribunales de Familia [18], informes de Contraloría General de la República (CGR), Subsecretaría de la Niñez, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Comité de Prevención para la Tortura, UNICEF, Programas de Representación Jurídica y/o de la Defensoría de la Niñez, reportes de los Centros de Observación de Control y Cumplimiento de Medidas de Protección (COCCMP), dependientes del Poder Judicial u otros organismos. 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.
- Cumplimiento de las instrucciones generales y particulares impartidas por el Servicio especialmente en lo que dice relación con posibles delitos cometidos en contra de niños, niñas y adolescentes.
- 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°154/2022, N°155/2022 y N°307/2022, o cualquiera que les sustituya.
- Particularmente para el caso de *colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción*, se ha de considerar la planificación y el abordaje de los criterios técnicos pertinentes en cada uno de los programas que ejecutan, que son:
 - Programa Recepción y Cuidado del niño/a Nacional, siendo el foco de la supervisión el inicio de los procesos de susceptibilidad de adopción para todo niño o niña en que se cumplan los derechos establecidos, considerando el Informe de Corte Suprema sobre el proyecto de ley “ Reforma integral al sistema de adopción en Chile”[19], restituyendo su derecho a vivir en familia.
 - Programa Apoyo y orientación a la familia de origen, cuyo foco es la realización de las acciones de acogida y atención psicosocial y legal a las familias (generalmente mujeres), que se encuentran en conflicto con un embarazo y/o la parentalidad, acompañando el proceso de discernimiento y velando porque la decisión que se tome respecto del hijo/a sea libre, informada y responsable.
 - Programa Evaluación técnica de los solicitantes y su preparación como Familia Adoptiva, enfatizando en las acciones referidas a la evaluación y formación de la idoneidad de solicitantes.
 - Programa Búsqueda de Orígenes, focalizando en las acciones generadas para apoyar el proceso de búsqueda de orígenes de las personas que han sido adoptadas, garantizando con ello el ejercicio de su derecho a la identidad.

Además, en cada programa se ha de verificar el cumplimiento del registro de la información requerida en SIS, específicamente en módulo SIIA, lo que sustenta los procesos mencionados anteriormente.

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, es decir, los aspectos que demandan mejoras para avanzar efectivamente en la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, desde el nivel desprotección, que sustentó su ingreso a la oferta del Servicio, hasta su protección y bienestar integral.

En este sentido, resulta fundamental revisar:

- Plataforma www.sis.mejorninez.cl para obtener información selectiva de los proyectos, de los casos de niños, niñas o adolescentes seleccionados como muestra, y de 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.
- Módulo 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. Módulo de Supervisión Técnica para observar anteriores informes de supervisión al proyecto, facilitando una mirada integral del proceso. Para el caso de proyectos 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 acreditados que ejecutan el programa de adopción, se deberá revisar también el módulo SIIA[20], donde es factible 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.

Además de la observación y análisis de los datos de la plataforma y los insumos que estos entregan para la supervisión, el/la supervisor/a técnico/a, previa coordinación con el equipo ejecutor del proyecto deberá revisar:

- Documentos necesarios y relacionados con las materias a abordar en la supervisión.
- 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 equipo para cumplir con los objetivos de la supervisión, considerando el aviso con la debida antelación para que puedan agendar acciones y el espacio cuente con la debida privacidad y tiempo de ejecución. Cabe precisar que, las supervisiones de urgencia y en horario no hábil para la oferta de 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 de los comportamientos del proyecto respecto de los avances requeridos para la efectiva protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, 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 participantes de la atención e intervención, ya sean niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados, y personal de los proyectos con el fin de obtener su retroalimentación directa, mediante la 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: antecedentes preliminares, informe diagnóstico clínico especializado (o de DAM, según oferta del territorio), plan de intervención vigente (PII o PII – U) y el último informe de avance remitido al tribunal de familia o con competencia en familia o a la Oficina Local de la Niñez, según corresponda, así como los registros de intervención subidos a plataforma, con el propósito 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 supervisor/a técnico/a contar con insumos precisos que plasmar en los informes de supervisión, quedando estos disponibles en la plataforma para la activación autónoma de otras unidades técnicas del Servicio focalizadas en la gestión de casos o, 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 directora/a del proyecto, dando cuenta de los aspectos más relevantes de la visita o conexión efectuada, generando una comunicación transparente, transversal 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 regula^[21] a fin de procurar un contexto terapéutico que permita a los niños, niñas, adolescentes y sus familias el reconocimiento y ejercicio pleno de sus derechos.

Asimismo, otro aspecto relevante a considerar refiere 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 analizar 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/las participantes de los procesos interventivos.

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 sus familias.

En este escenario, el rol del/la 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 función 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;
- 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.

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 el 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 unidad definirá según los antecedentes que maneje, la activación de una fiscalización en el caso de proyecto de colaborador acreditado[22] y/o cuando se trate de un colaborador acreditado que ejecute programas de adopción o bien, comunicar la situación a jefatura de Servicios y Prestaciones, en el caso de administración directa.

• **Tras la supervisión:**

Posterior a una supervisión técnica, el/la supervisor/a debe iniciar el registro de la información recogida 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 más adelante, 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.

Para el caso de las supervisiones en horario no hábil, lo observado en esta instancia debe ser comunicado, analizado y retroalimentado con director/a del proyecto y el equipo profesional en fecha lo más cercana posible a su realización, a fin de efectuar mejoras en el proceso. Igualmente, si durante la visita se observa alguna situación grave o de eventuales situaciones de vulneración de derechos, o cuando el informe ubique al proyecto en categoría de alerta, esto deberá ser informado a la brevedad al proyecto señalando las acciones a seguir.

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 supervisor/a técnico/a.
- **Supervisión Híbrida:** es aquella supervisión que se desarrolla a través de un contacto remoto (sincrónico directo con el /la directora/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:**[23] 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 regionales[24].

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, *en cualquiera de las modalidades señaladas, la*

fecha corresponderá a la del último contacto realizado, la que debe consignarse en el informe de supervisión, en el cuadro de conclusiones.

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 **7 días hábiles entre ambas instancias**[25], obteniendo con ello un solo informe de supervisión, cuya fecha será la del último contacto con el proyecto. 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. Cabe consignar que la retroalimentación al equipo de los resultados de la supervisión ha de efectuarse el último día de contacto con el proyecto.

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**[26], corresponde a aquella acción planificada como una supervisión a realizar en horario nocturno, el cual se inicia a partir de las 21:00[27] horas, o bien, en 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 y, en el caso de las residencias con vigencia de más de 15 días en un *trimestre calendario*, se debe contar con, al menos, una supervisión de este tipo. Por ejemplo, en el caso de una residencia que inicia su funcionamiento el 05 de marzo, debe contar con una supervisión de este tipo en el primer trimestre. En otro ejemplo, si una residencia que cierra el 30 de octubre, como el trimestre comienza el 1° de octubre, deberá tener, al menos, una supervisión para dicho periodo.

8.7. Tipos de supervisiones por planificación

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

- a. **Supervisión Normal**, este tipo de supervisión corresponde a la efectuada en forma regular, acorde a la frecuencia mínima de supervisiones descrita en los presentes lineamientos. Su ejecución es visualizada de antemano por el equipo en cada periodo.
- b. **Supervisión Urgente**, este tipo de supervisión se caracteriza por estar fuera de planificación y se activa frente a una eventualidad 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 en formato Excel. Como se ha señalado anteriormente, en este caso, es posible acotar la supervisión solo respecto del o los ámbitos que mejor aborden la situación presentada y, específicamente en el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial, el informe a utilizar para el registro de este tipo de supervisión debe ser el “informe diurno” independientemente de si la supervisión se realiza en horario hábil o no hábil.

8.8 Procedimiento para la supervisión de urgencia

Estas supervisiones podrían darse en caso de detectarse o tomar conocimiento 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 regionales. La fuente de información puede darse desde el mismo proceso de supervisión técnica, 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.

Así, producto de una situación imprevista, de contingencia o de criticidad en algún proyecto ejecutado por colaborador acreditado o administración directa, 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.

Esta visita especial se enfoca a **verificar in situ las condiciones proteccionales y de cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como la comprobación del desarrollo de procesos de intervención acorde a**

necesidades, considerando que la presencia del/la supervisor/a pudiera levantar información que genere acciones para sustentar dicha protección y, por tanto, pudiera **modificarse 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/a 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 estimarse necesario, se podría realizar la supervisión de urgencia en conjunto con la jefatura, coordinador/a o con otro/a supervisor/a técnico/a o bien, dependiendo de la naturaleza de la situación de contingencia, podría sumarse un/a profesional de otra unidad de la dirección regional. Por ejemplo, materias relacionadas con salud como administración de fármacos, que demandarían que también se apersona en la residencia el/la analista competente en esta materia.
- 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 designado para la acción desde coordinador o jefatura de unidad.

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[28].
- 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:

Jefatura de la unidad pondrá en conocimiento los resultados de la supervisión a la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, a fin de que este disponga de acciones que aseguren la protección de niños, niñas y adolescentes ante la situación detectada contando con la información pertinente para compartir con otras unidades.

Es importante enfatizar que la diligente entrega de información favorece la toma de decisiones oportunas y pertinentes, tales como: la intervención de otras unidades regionales o la generación de un plan de estabilización o de acción ante contingencia, de manera de prevenir, mitigar y/o remediar los aspectos indicados como deficientes o de riesgos para los participantes de la respectiva oferta, pudiendo compartir la información con coordinador/a de residencias en el caso de proyectos de administración directa del Servicio y, en el caso de colaboradores acreditados, con las unidades

correspondientes para posibles apoyos de la dirección regional. Así, es factible activar 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, que posibiliten el control de daños y restitución de la protección de niños, niñas y adolescentes participantes de este Servicio.

Entre estas acciones es posible nombrar:

- Comunicación con director(a) regional.
- Activación de Comités de supervisión y fiscalización.[29]
- Activación de una fiscalización.
- Activación de asistencia técnica emergente o analista de salud o analista intersector.
- Realización de reuniones con colaborador acreditado o equipo de implementación de administración directa.
- Comunicación con dirección nacional.

8.9 Frecuencia de supervisiones por modelo de atención

En el año 2025 se continuará con la transformación de las líneas de acción para la ejecución de la oferta programática, las cuales se encuentran definidas en la ley N°21.302. 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, y las posibles adecuaciones en términos de frecuencia de supervisiones se abordarán en sucesivas notas técnicas o memorándums, conforme se planifique el avance en términos de diseño e implementación de la oferta en los

distintos territorios.

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que, en el transcurso de año 2025, 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 8.12 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 durante el periodo 2025, y es necesario tener presente que estas no sustituyen a las supervisiones calendarizadas y planificadas como normales o regulares.

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

Tipos de Programas	Tipo de supervisión	Frecuencia	Total año calendario
Cuidado alternativo residencial	Horario hábil	Bimestral	6
	Horario no hábil	Trimestral	4
Cuidado Alternativo Familiar (FAE AA.DD. / FAE PRO /FAE)	Horario hábil	Bimestral	6
DAM/ DCE	Horario hábil	Trimestral	4
PRM, PIE, PEC, PEE, PAS, PAD, PRI, PDC, PDE, PPF, AFT - PF	Horario hábil	Trimestral	4
Oficinas de Protección de Derechos (No afectas al proceso de Traspaso a OLN)	Horario hábil	Trimestral	4
Colaboradores acreditados 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 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 2025, 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.

8.10. Especificaciones para el Abordaje de algunos Ámbitos/Dimensiones

Como se ha mencionado todos los ámbitos de los informes deberán revisarse en cada supervisión, al objeto de contar con una visión global del contexto terapéutico entregado a los niños, niñas y adolescentes, y disponer de 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, en este último caso, es exigida de modo **semestral** a los proyectos de colaboradores acreditados.

En algunos contextos específicos, los equipos regionales pueden justificar el no abordaje de alguna dimensión o ámbito. Ante este tipo de situaciones u otras contingencias, el/la supervisor/a técnico/a debe fundamentar las razones para no abordar alguna dimensión o ámbito del informe de supervisión, debiendo ser esta situación evaluada y ser aprobada o rechazada por quienes poseen perfil para revisar/ aprobar el informe en cuestión.

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), o bien, de un número determinado de niños, niñas y adolescentes, las cuales han de definirse de acuerdo con pautas técnicas 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, PII-U u otros, así como también de participantes, considerando que, para el año 2025 se estima que **en cada supervisión técnica se revisen, a lo menos, 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 de los procesos de intervención/evaluación diagnóstica.*

Para el abordaje de ámbitos relacionados con los procesos de evaluación/intervención, se requiere contar con análisis de casos específicos que permitan dar cuenta del modo en que los proyectos recogen, tanto el enfoque de derechos, como los enfoques transversales de la atención especializada. En este sentido, y dado que la unidad de análisis del proceso de supervisión técnica es el proyecto (en la práctica no resulta factible efectuar supervisiones por caso) se espera que dicha revisión sea efectuada a través de muestras intencionadas.

Así, la selección de las muestras a revisar en las supervisiones técnicas nunca debe ser aleatoria, sino que debe ser escogida en concordancia a aspectos técnicos relevantes de observar, **considerando, entre otras particularidades, las que el/la supervisor/a técnico/a o que el proyecto plantee como necesario de abordar**. Para facilitar esta selección, a continuación, se mencionan a modo de ejemplos, algunos criterios para elección:

- Que presenten largas permanencias[30] en el proyecto, según el tiempo estipulado por Orientaciones Técnicas para el proceso de intervención.
- Que se encuentran 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, situaciones de contingencias y/o con observaciones específicas de la dirección regional o nacional.
- 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.
- 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.
- Adolescentes vigentes con simultaneidad de atención en el Servicio de Reinserción Social Juvenil y en este Servicio, en cualquiera de los programas de la oferta de protección especializada de este[31].
- Niños, niñas y/o adolescentes con causas de susceptibilidad de adopción.
- Niños, niñas y/o adolescentes que hayan vivenciado una ruptura adoptiva y retornaron a Proyecto de Cuidado Alternativo.
- Niños, niñas y/o adolescentes que hayan sido analizados en reuniones de despeje con utilización SIM y que se requiera de información adicional para dar curso de inicio de causa de susceptibilidad de adopción.
- Niños, niñas y/o adolescentes con causas de adopción en tramitación judicial.
- Jóvenes que cumplieron la mayoría de edad en cuidado alternativo (residencial y familiar y en este último programa, no cuenten con familia cuidadora).

En este sentido, se recomienda que, en cada supervisión, se consideren criterios que vayan variando, de modo con contar así con una mayor diversidad de situaciones que permitan revisar el abordaje que realiza el equipo respecto de la protección y restitución de derechos en cada caso.

Se deben considerar, además, las siguientes especificidades:

Proyectos de cuidado alternativo residencial, en cuyo caso, se recomienda cotejar con listado de asistencia diaria, visualizándose a 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, en cuyo caso se debe verificar si la situación en que se encuentren niños y niñas posibilita el inicio de causa de susceptibilidad de adopción[32], orientando al equipo a efectuar las acciones necesarias para resguardar, en el menor tiempo posible, su derecho a vivir en familia.
- Que se encuentren hospitalizados.
- Que se encuentren desescolarizados.
- Que han efectuado salidas no autorizadas con más de 7 días sin retorno a la residencia. En este caso, se debe constatar existencia de solicitud de orden de búsqueda de parte del proyecto, y que esta se encuentre vigente.
- Que se encuentren en revinculación familiar con salidas.
- Que 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 realizada por el equipo.

Proyectos de Diagnósticos Clínicos Especializados (DCE):

- Se requiere una muestra de, a lo menos, 3 informes con sus respectivos 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 al proyecto 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. Cabe precisar que este criterio se incluye de acuerdo con lo estipulado en orientaciones técnicas y su inclusión responde a revisar aquellas carpetas de participantes del proyecto, que solo tienen información extraída de otras fuentes, sin interacciones directas con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, a fin de abordar con el equipo interventor el origen de dicha falta de contacto. Si el niño, niña o adolescente no presenta nivel de desprotección, se da la oportunidad de reflexionar con el equipo los motivos por los cuales se mantiene vigente en el proyecto.

Colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción:

Caso niños, niñas y adolescentes:

- Niños, niñas y adolescentes, con causas de susceptibilidad iniciadas.
- Niños, niñas y adolescentes declarados susceptibles de ser adoptados.
- Niños, niñas y adolescentes susceptibles sin enlace.
- Niños, niñas y adolescentes con inicio de causa con 1 o más hermanos.
- Niños, niñas y adolescentes con ruptura adoptiva y retorno a cuidado alternativo.

Casos Familia de origen

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

Casos Solicitantes

- Familias declaradas idóneas durante el trimestre correspondiente a la supervisión.

Casos de Búsqueda de Orígenes

- Usuarios que hayan 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.

Cabe señalar que este punto, se ancla en lo indicado en el artículo 39 de la ley N°21.302, en el cual se señala expresamente que la supervisión *deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores*, resultando así un mandato legal que atender, por medio del cual, a través de la supervisión, se releva la escucha y consideración de la opinión de niños, niñas y adolescentes como derecho fundamental, en concordancia con los 4 pilares que sustentan este proceso de supervisión. Cabe señalar que, la condición para recoger la opinión de niños, niñas y/o adolescentes es que cuenten con capacidad expresiva-comprensiva, pudiendo ser esta oral o escrita.

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 se deberá contemplar entrevistas, que siempre cuenten con la voluntariedad explícita de las niñas, niños, adolescentes y adultos. Además, considerando el contexto terapéutico que debe entregar todo proyecto, pero especialmente en el caso de las residencias, dado que este contexto es entendido como un espacio en donde todo miembro de la dotación juega un rol dentro del proceso interventivo, se sugiere entrevistar a educadores de trato directo, administrativos y/o personal de apoyo que manifiesten voluntariamente ser parte de esta consulta.

En todos los casos, se debe siempre resguardar la confidencialidad, evitar su identificación y la mantención de reserva de los datos entregados por los entrevistados. La confidencialidad en el informe como tal, se ha de resguardar a través del uso de codnino, iniciales o RUN de los entrevistados. Una vez que se tenga el informe, esta información es relevante en todos los casos que los participantes de la intervención manifiesten situaciones que deben ser corregidas para su bienestar o mejorar aspectos del funcionamiento del proyecto, sobre todo en aquellos casos que los niños, niñas y adolescentes dan cuenta de situaciones de vulneración de derechos y se deben tomar medidas inmediatas de interrupción de nuevas vulneraciones y seguimiento del procedimiento establecido para estos casos.

Sin perjuicio de la programación establecida para el contacto directo con los participantes 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/a debe transmitir su disposición recurrentemente, respecto de contar con momentos de escucha tanto a los niños, niñas, o adolescentes atendidos por el proyecto, como a sus adultos referentes y a personal del equipo, en caso de que cualquiera de ellos lo requiera. Para esto, propiciará que esta comunicación se lleve a cabo en un espacio tranquilo, privado, ya sea en interior o exterior, considerando la opinión de cada niño, niña o adolescente sobre el lugar en que quiera conversar. Se debe encuadrar la situación de diálogo, en términos de que, de advertirse situaciones de riesgo o vulneración de derechos para niños, niñas o adolescentes atendidos, al/la supervisor/a le corresponderá efectuar todas las acciones inmediatas y de corto plazo, tendientes a asegurar su resguardo y protección, activando los procedimientos que correspondan a la situación. 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.

Es importante considerar que el objetivo de este espacio es conocer la opinión de los participantes acerca de las condiciones de cuidado, protección y/o intervención que el proyecto brinda, así como de aspectos relacionales y de construcción de la rutina diaria en el caso del cuidado alternativo, y no para indagar acerca de los motivos de ingreso al proyecto que pudieran generar una victimización secundaria.

8.11 Proceso de Supervisión Técnica a Proyectos que inician funcionamiento

Para el año 2025 se han actualizado directrices para acompañar el inicio de proyectos, el cual presentará dos momentos: uno centrado en la asesoría técnica y otro en la supervisión propiamente tal.

Respecto del primer momento, en todos los casos, en cuanto a 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 el primer acercamiento con el proyecto, el cual deberá realizarse durante el primer mes de funcionamiento. Por ejemplo, un proyecto cuyo convenio inicia el día 15 del mes, tendrá plazo al día 15 del mes siguiente para establecer este primer contacto, el cual estará focalizado en aspectos de *asesoría técnica*, siendo necesario realizar, además, del *encuadre del proceso de supervisión*.

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* permitirá elaborar el respectivo informe de supervisión consignando en el apartado de conclusiones la fecha efectiva de la visita en terreno.

El encuadre señalado refiere a:

- Dar a conocer el objetivo y principios que guían el desarrollo de la supervisión técnica.
- Explicitar el rol del/la supervisor/a técnico/a en relación con el proyecto.
- Comunicar la normativa vigente por la cual se rige el proyecto, instando a que, desde esta primera supervisión, los integrantes del equipo conozcan 3 documentos esenciales para su ejecución, a saber: las orientaciones técnicas de la modalidad, el proyecto de funcionamiento con el cual se adjudica el concurso, y el convenio firmado y materias reguladas en este.
- Verificar con el proyecto, las fechas estipuladas para las evaluaciones de desempeño indicadas por convenio.
- Informar acerca de la frecuencia de supervisión y las coordinaciones posibles de realizar en el periodo entre una supervisión y otra.
- Señalar las acciones que pueden llevarse a cabo en una supervisión técnica, para conocimiento del equipo.

La asesoría técnica inicial, como primer acercamiento, es una posibilidad de sentar las bases sobre las que se desarrollará el proceso de supervisión con posterioridad, motivo por el cual, entendiendo que el proyecto se encuentra en un momento de adaptación y acomodación, se erige como una instancia de cooperación para apoyar esta etapa, resolviendo dudas y levantando *observaciones* para la mejora en este periodo de desarrollo incipiente del proyecto. Por ello, se espera que desde un inicio y de manera continua, se instale la práctica colaborativa, respetuosa y reflexiva de orientar a la mejora de la atención brindada a niños, niñas y adolescentes y que esta se encuentre arraigada en el enfoque de derechos, construyendo alternativas concretas para la restitución de estos en el menor plazo posible.

Igualmente, en esta instancia deben realizarse acciones específicas con el proyecto, de manera de asegurar la comunicación oportuna y fluida respecto de lo esperable de su funcionamiento. Entre estas acciones se cuentan:

- Revisar la Carta de compromiso, relativo al recurso humano, recursos materiales (Anexo N°4) presentada en la licitación, y de los documentos entregados en el proceso previo a la suscripción de los convenios, relativos a infraestructura a partir de la cual se ha de revisar el 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.
- Visualizar la nómina de conformación del equipo completo (Anexo N°5 de la licitación) 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.

Cabe precisar que los resultados de esta asesoría inicial se plasmarán en informes de asesoría, específicos para la modalidad residencial y modalidad ambulatoria dispuestos en la plataforma, a excepción de aquellas situaciones en las que se detecten posibles hechos contingentes o de crisis en cuyo caso, deberán concretarse en formato de informe de supervisión regular de la modalidad, a modo de facilitar el seguimiento posterior de las acciones a efectuar por el proyecto para la protección de niños, niñas y adolescentes.

- Para el caso de proyectos residenciales, la asesoría inicial se realizará durante los primeros 3 meses de modo continuo, dando paso a la supervisión técnica propiamente tal en el mes 4 de ejecución.
- Para el caso de proyectos ambulatorios, la asesoría inicial se realizará el primer mes de funcionamiento, dando paso a la supervisión regular en el mes 4 de ejecución. En el intervalo generado entre la supervisión de asesoría inicial e inicio de la supervisión regular, se debe prestar la asesoría requerida por el proyecto respecto a las materias asociadas a este proceso, tal como se efectúa en forma rutinaria entre una y otra supervisión.
- En el caso de proyectos FAE la asesoría inicial se realizará durante el primer bimestre, dando paso a la supervisión técnica propiamente tal en el 2° bimestre de ejecución.

En este momento, se ha de tener especial consideración con aquellos proyectos que inician su ejecución, pero se trata de propuestas adjudicadas al mismo **colaborador acreditado que ejecutaba el proyecto antecesor**, constituyéndose en un proyecto que da “*continuidad*” a la atención, ya que se debe incidir en los hallazgos que quedaron sin subsanar en el proyecto anterior, siendo este un énfasis a considerar en la asesoría inicial.

Tras la asesoría inicial, se espera que, de modo coordinado, sus resultados sean compartidos con analista de implementación y su correspondiente jefatura de unidad, de manera de generar un insumo base trazable para la etapa inicial de instalación del proyecto. De este modo, los informes de supervisión serán conocidos por dicha unidad pudiendo, a partir de estos datos, realizar acciones acordes a las necesidades detectadas en pro del fortalecimiento de la oferta regional.

Es importante tener presente que esta asesoría inicial no impide que las otras instancias técnicas y de soporte de las direcciones regionales, efectúen sus procesos de competencia acorde a lo que dictaminan sus directrices. No obstante, es preciso que se efectúen las coordinaciones y articulaciones que estimen necesarias, a fin de contribuir al buen funcionamiento del proyecto desde las distintas aristas involucradas en los procesos interventivos/evaluativos brindados a los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados.

En el segundo momento de la supervisión propiamente tal con carácter regular, se debe utilizar el Informe de supervisión para la ejecución de las supervisiones en horario diurno de la modalidad respectiva, debiendo profundizar en las acciones señaladas a partir de los datos registrados en *Módulo de Supervisión Técnica*:

- Reevaluar el 100% de las referencias técnicas del Informe de Supervisión de la modalidad.
- En el caso de los proyectos con continuidad de la atención y que mantenían hallazgos sin ser subsanados, al término del proyecto anterior, se debe solicitar el desistimiento cuando corresponda, o bien determinar su mantención y volver a levantarlos como hallazgo con sus respectivos compromisos. (Ver apartado *Consideraciones para el seguimiento de compromisos*).
- Revisar lo señalado en la Carta de compromiso, relativo al Recurso Humano y Recursos Materiales (Anexo N°4) presentada en la licitación, así como los documentos entregados en el proceso previo a la suscripción del convenio, relativos a infraestructura a partir de las cuales se ha de observar el 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, levantando los hallazgos que sean necesarios en la dimensión correspondiente.
- Volver a revisar la nómina de conformación del equipo completo (Anexo N°5 de la licitación) 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, levantando los hallazgos que sean necesarios en la dimensión correspondiente.

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 poniendo de manifiesto la idea de proceso y de continuidad efectiva de atención.

8.12 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 Memorandum N°190, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores de fecha 19 de marzo de 2021 u otra que la sustituya, así como las diversas notas técnicas asociadas a cierres de proyectos por la instalación las nuevas líneas de acción.

En estos casos, se requiere que el proyecto que finaliza su ejecución se focalice en:

- Realizar el estudio o despeje de la población vigente, es decir, velar que el proyecto señale las proyecciones de egreso o continuidad de intervención/evaluación en otra alternativa de la oferta de protección especializada regional para los niños, niñas o adolescentes y los adultos o familias que lo requieran;
- Realizar las acciones de comunicación a los participantes sobre el cierre del proyecto y la proyección, según resultados de la intervención y situación particular, a cada niño, niña, adolescente y adulto; y
- Monitorear que proyecto efectúe las acciones correspondientes con los tribunales competentes para disponer oportunamente, antes de la eventual fecha de cierre, de las órdenes de ingreso de los niños, niñas y adolescentes a otra alternativa de atención que dará continuidad a su intervención y las órdenes de egreso en los casos correspondientes. Independiente de si se trata de proyecto residencial o de atención ambulatoria.

La participación en el proceso permite evitar desinformación hacia ellos o las familias, así como prevenir quiebres en las decisiones a adoptar que pudieran implicar algún tipo de riesgo para la continuidad de la intervención.

Lo anterior, se podrá efectuar en la/s instancia/s de supervisión que se estimen necesarias, ya sea en el último mes de vigencia del proyecto o bien antes, siempre y cuando, dispongan de las mencionadas órdenes de los tribunales competentes de todos los niños, niñas y/o adolescentes vigentes, verificando que en todos los casos se cuente con la respectiva orden de derivación o egreso.

Entonces, la frecuencia de supervisiones deberá ser determinada por la dirección regional, considerando la situación particular del proyecto, dado que lo relevante es el cumplimiento de los hitos correspondientes. Es 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^[33], el modo en que se ha gestionado el traspaso y la derivación respectiva de los casos de niños, niñas y/o adolescentes para continuidad de atención, cuando corresponda, y todo aspecto que permita trazar la continuidad de atención de los niños vigentes en los últimos días de funcionamiento.

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 requeridos, se debe efectuar el desistimiento de compromisos^[34] con el objeto de realizar el despeje de datos que, por término del proyecto, no poseerán más seguimientos. Es preciso recordar que esta acción permitirá contar 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.

Cabe precisar que, en el contexto de la última supervisión, no es factible dar mayor plazo o desistir solo algunos compromisos, dado que estos no poseerán más seguimientos en el sistema. Posterior a la aprobación del último informe de cierre y en caso de que en la última supervisión se hayan levantado hallazgos y compromisos, el/la supervisor/a deberá desistírselos, a la mayor brevedad (antes del último día de vigencia, por convenio o resolución de urgencia), utilizando la causal de Término del proyecto. La importancia de consignar estos hallazgos aun sabiendo que no serán resueltos, radica en tener trazabilidad respecto del estado general de finalización de un proyecto, y de la situación particular de los niños niñas y adolescentes atendidos, lo que de todos modos será de conocimiento del colaborador acreditado o del propio Servicio, siendo un insumo relevante en el ciclo de ejecución.

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°1176, de fecha 21 de octubre de 2024 y sus respectivas 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 2025, 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 las indicaciones señaladas en el Memorándum N°355 de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión de fecha 21 de agosto de 2023, o sus actualizaciones, 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, o sus actualizaciones, 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.

En el caso de los nuevos programas, en el marco de las 5 líneas de acción que definen la oferta de protección especializada vinculada con este Servicio y que, se implementen en el curso de año 2025, se procederá a desarrollar el proceso de supervisión técnica conforme lo indiquen los procedimientos institucionales que los regularicen.

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/a, 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 colaboradores acreditados 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 PHVA [35] (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.

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 colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción, y las supervisiones en horario no hábil, sean nocturnas, de días festivos o de fin de semana para los proyectos de cuidado alternativo residencial.

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 que define el ciclo mínimo 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, la cual contiene el “Instructivo de control interno para la elaboración, aprobación y firma de los informes de supervisión”, de esta Dirección Nacional.

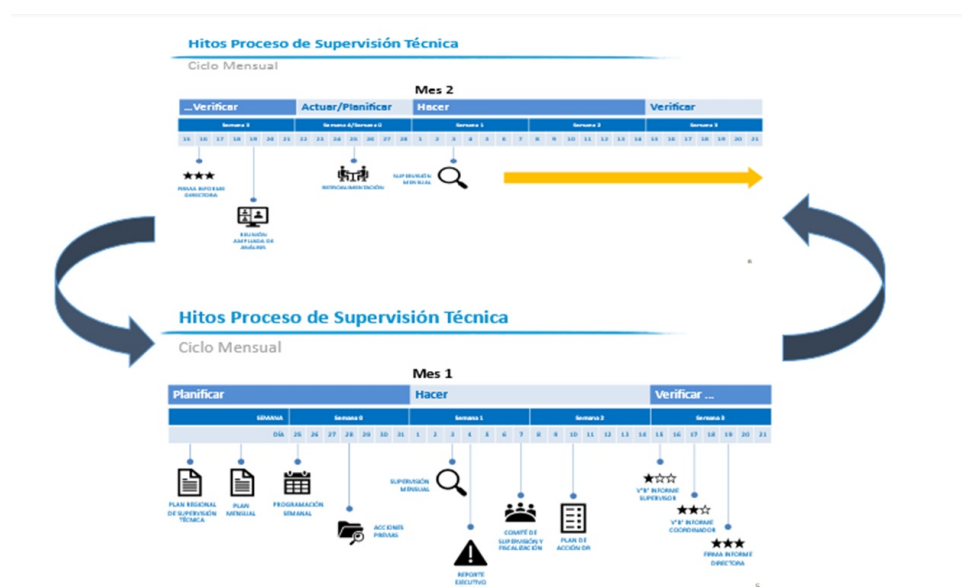
d.- *Actuar*: corresponde a las disposiciones que se adopten luego del respectivo análisis y retroalimentación de las supervisiones ejecutadas en el periodo planificado, logrando visualizar aquellas acciones y determinaciones que permitan la mejora del desarrollo de este proceso en su totalidad. Se propone 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 mínima 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



9.2 Elaboración del Plan Regional de Supervisión Técnica

Al inicio del año 2025, 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 territorial^[36] 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 2.49.
 - 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 plan.

b.- Elementos básicos para la ejecución de este proceso en el contexto territorial

- Situación de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, especialmente del equipo de supervisión técnica^[37], 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, contingencias sanitarias, entre otros).
- 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 los colaboradores acreditados 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.
- Mantener la frecuencia de supervisiones establecida para este año 2025, 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 directora/a regional **debe** 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 rigen a partir de la fecha de la nueva resolución exenta de la dirección regional.

- El plazo de entrega de la Evaluación del Plan Regional 2024 y elaboración del Plan Regional 2025, tienen como fecha máxima de envío el **viernes 07 de febrero de 2025**.

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 del tiempo de elaboración de informes, considerando el intervalo 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 reportes en forma mensual, mediante correo electrónico, los cuales se denominan “Alertas de supervisión”, 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 ello, los informes de retroalimentación trimestral remitidos 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 SUPERVISION TÉCNICA

Como se ha señalado, para cada instancia de supervisión se debe efectuar el correlato de esta, cuyo producto es el Informe de Supervisión Técnica como tal, en el cual deben indicarse los siguientes aspectos básicos: 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 estos 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 atinente 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 cuidar 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* [38] o a través de registro digital en formato Excel [39] para el caso de colaboradores acreditados sin aportes financieros del Estado y colaboradores acreditados. 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/a o jefatura de unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a), director/a regional para remisión de informe.
Finalización y envío del documento	- En el caso de módulo, se realiza de modo automático. - Para informes en Excel, Jefatura de Unidad.
Seguimiento de compromisos	- 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/la 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 colaboradores acreditados, la planificación se efectúa de modo concordado entre coordinadores/as o jefaturas y el 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, están conformadas por referencias técnicas, reuniendo éstas los elementos específicos que deben ser sometidos a observación, revisión y calificación por parte de los/las supervisores técnicos/as.

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/la 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 procedimiento explicitado en punto 10.3.

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 conexión 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 7 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.

PUNTAJE	CATEGORÍA	DEFINICIÓN	EXIGE OBSERVACIÓN	EXIGE HALLAZGO
3	Funcionamiento Adecuado	El proyecto se encuentra en un nivel apropiado que permite que la atención e intervención desarrollada se ajuste a lo esperado.	X	
2	Funcionamiento Parcial	Se ajusta con observaciones a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más problemas de los indicados en cada referencia.		X
1	Funcionamiento Insuficiente	Se ajusta escasamente a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más de los problemas indicados en cada referencia.		X
0	No abordado/observado	No fue posible realizar la medición del cumplimiento de la referencia técnica.	X	

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 referencias técnicas

La escala de evaluación para la calificación de cada una de las referencias técnicas de los informes de supervisión considera los siguientes puntajes:

La asignación de los puntajes debe ajustarse a lo definido en la respectiva rúbrica[40] del informe de supervisión que se seleccionó y según los aspectos a observar[41] que el/la supervisor/a técnico/a tuvo en consideración. Cabe señalar que, los verificadores que no sean revisados en las dependencias del proyecto (porque fueron enviados a el/la 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 en razón a fue imposible evaluarlo ya que no se contó con verificadores a la vista, o bien, con aprobación de la jefatura o coordinador(a) se realizó asesoría técnica que no consideraba examinar el criterio o referencia técnica. 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 colaboradores acreditados, 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 referencias técnicas no supervisadas.**

b) Consideraciones para el levantamiento de hallazgos[42]

Para la calificación con puntaje 1 o 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 el caso de los hallazgos recogidos en entrevistas, no incluir los nombres de niños, niñas o adolescentes ni de educadores de trato directo u otra persona de la dotación o adultos, respetando la confidencialidad de su opinión.
- 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 en otra instancia, en el caso de constatarse que no se ha 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 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 levantamiento del nuevo hallazgo. En el caso de advertir, en otra muestra de casos seleccionada, que se ha subsanado la falencia se debe calificar acorde a lo indicado en la rúbrica.

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 o de soporte 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 compromisos^[43]:

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 de este 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/la supervisor/a técnico/a 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 u otros, 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 colaborar con las otras unidades regionales evidenciándose en la disponibilidad de acceso a la totalidad 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.

d) Consideraciones para la formulación de retroalimentación y 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 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. Respecto a la asesoría propiamente tal, refiere a aspectos importantes de relevar a partir de los ámbitos relacionados a variables de procesos, sean de intervención o evaluación, considerando la interacción con los equipos profesionales, técnicos y de apoyo, debiendo exponer en ellos aspectos concernientes a niños, niñas y adolescentes. 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.

e) Consideraciones para la formulación de conclusiones

Las conclusiones del informe, sea por medio del Módulo de Supervisión Técnica o en archivo digital en formato Excel, deben 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 días diferentes, se ha de señalar todas las fechas en las que se realizó.
- 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 por colaborador acreditado sin aportes financieros del Estado o colaboradores acreditados)
- 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 funcionamiento 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 de supervisor/a basada en lo observado respecto del funcionamiento del proyecto.
- Para el caso de las supervisiones de urgencia, se debe explicitar la(s) situación(es) que originaron la realización excepcional de nueva visita en terreno clarificando, además, los resultados de la supervisión, así como acciones que se hubieran realizado in situ.

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 respecto del contexto terapéutico de protección brindado por el proyecto a los niños, niñas y adolescentes, 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(a) 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 funcionamiento del proyecto** en todos los informes de supervisión, independiente del instrumento utilizado, 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. Información determinante del contexto terapéutico que ofrece cada proyecto a la población atendida en pro de la restitución de sus derechos.

NIVEL	ALERTA	INSUFICIENTE	PARCIAL	ADECUADO
-------	--------	--------------	---------	----------

PROMEDIO	1 - 1.9	2.0 - 2.4	2.5 - 2.9	3
Definición conceptual	No se cuentan con las 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.	Escasas o limitadas condiciones de atención que, si bien no se ajustan al funcionamiento comprometido, permiten 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	Cuenta con condiciones suficientes de atención que, si bien no se ajustan al funcionamiento comprometido, permiten igualmente, garantizar, en un nivel parcial lo esperado, considerando 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 y observándose un 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 inter-unidades 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/aprobación[44]

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 directora/a 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 de éste, salvo las que tienen que ver con cambio de fecha de supervisión o eliminación de informe por selección errónea de instrumento, 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. Estas situaciones deben ser informadas a la Unidad Nacional de Supervisión Técnica para su subsanación.

El procedimiento para solicitar la modificación o eliminación del informe en calidad de borrador independiente del tiempo transcurrido, desde la fecha de la supervisión, la jefatura del equipo regional deberá remitir por correo electrónico, el requerimiento de cambio a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional, para ello, se deben acompañar los siguientes datos:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	N° del Informe en proceso	Fecha registrada erróneamente	Fecha correcta de supervisión	Fundamento de la solicitud

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 solicitud en caso de corresponder.

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 directora(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.mejorinez.cl para acceder al Informe de Supervisión. Por ello, resultan trascendentes las revisiones previas que se han de realizar con 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 colaboradores acreditados, 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**, con el objetivo de que cada proyecto supervisado reciba oportuna y formalmente esta información, especialmente en los casos que se hubieran advertidos hallazgos que demandan la concretización de los compromisos para entregar los cuidados y protección requeridos por cada niño, niña y adolescente.

10.5 Seguimiento de Compromisos

El seguimiento de compromisos 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 2025 se ha estimado fortalecer este subproceso en el sentido de definir claramente el procedimiento en cuanto a 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 tienen que 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 estos 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, jóvenes y sus familias. 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 establecido.
- **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 1 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: Si existen falencias en la creación del hallazgo o compromiso o porque las condiciones en las que fue solicitado el compromiso se modificaron** (a modo de ejemplo, en el caso que un/a trabajador/a, al que se asoció un/os compromiso/s, dejó de prestar funciones en el proyecto, por desvinculación o renuncia a este). 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 directora/a regional.

Para efectos de desistir compromisos por causal 3 en el caso de informes con registro en formato Excel se debe dejar constancia en el propio informe de los motivos de desistimiento.

En el caso de informes que constan en *Módulo de Supervisión Técnica*, el Director/a Regional procederá a solicitar su desistimiento remitiendo memorándum a la División de Supervisión, Evaluación y Gestión con la solicitud de desistimiento de compromiso en cuanto se detecte la falencia, ya que, para iniciar el siguiente informe de supervisión se debe realizar el seguimiento a los compromisos levantados por parte del/la supervisor/a técnico/a, evitando reproducir el error en un nuevo informe.

Cabe señalar que los compromisos que se solicite desistir no deben tener seguimiento, ya que el sistema automáticamente asigna otro código a los compromisos *creados a razón de seguimiento no cumplido*, por lo que se bloquea la posibilidad de realizar el desistimiento. Por lo tanto, en la solicitud debe ser remitido el código del compromiso sin seguimiento. A objeto de efectuar una comunicación eficaz, es posible remitir en paralelo el memorándum escaneado mediante correo electrónico a jefatura de Unidad Nacional de Supervisión Técnica.

En dicho memorándum se deben consignar los siguientes antecedentes para facilitar el reconocimiento en la data:

Código del proyecto	Nombre del 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:

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.

- 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.

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; no obstante, posterior a ese plazo, la jefatura 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 N°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(a) 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 Y SINERGIA INSTITUCIONAL DESDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

Las páginas precedentes han dado respuesta al *por qué* de la supervisión en términos del objetivo y mandato legal al que se suscribe, pero principalmente hace patente la necesidad de su ejecución en pro de contribuir al bienestar de los niños, niñas, adolescentes y sus familias a través del cumplimiento de los estándares de calidad para la atención y procesos interventivos brindados por la oferta de protección especializada de cada región; al *cómo* en términos del procedimiento y la metodología determinada para lograr dicho objetivo, en donde juega un rol clave el reconocimiento de la niñez y adolescencia como sujetos de derechos plenos, con intereses, conocedores y constructores de sus vidas, por lo tanto, opinantes y partícipes de las distintas decisiones que se adopten en relación a ellos/as, merecedores de un trato respetuoso y de vivir en un entorno armonioso y cuidadoso de sus características y situaciones particulares.

Este acápite, representa un desafío que pretende dar cuenta del *para qué en el contexto organizacional*, es decir, el impacto/aporte que el proceso de supervisión técnica entrega al Servicio para lograr que los niños, niñas, adolescentes y sus familias ejerzan sus derechos plenamente en cada atención e intervención, en un contexto armonioso, respetuoso y dignificante sustentado en el reconocimiento de sus derechos como personas.

Para a ello, es importante señalar que, por medio de la información obtenida, a través de los distintos aspectos abordados mediante el despliegue de cualquiera de las funciones involucradas en el proceso de supervisión técnica, se accede al funcionamiento de la oferta de protección especializada del Servicio, en forma planificada, sistemática, global e integral. Esta información cuenta con la trazabilidad de cada una de las acciones y funciones realizadas, dado que están registradas en el Módulo de Supervisión de la plataforma institucional, levantada por supervisores/as técnicos/as que conforman un equipo interdisciplinario por medio de instrumentos validados, confiables y específicos, según modalidad de atención e intervención/evaluación. Por lo tanto, los informes de supervisión, que dan cuenta de los resultados y del nivel de funcionamiento de cada proyecto supervisado, se constituyen en:

- Un insumo, dado que son una de las fuentes de información, recabada a través del control, asesoría y de retroalimentación de la oferta de protección especializada del Servicio, que están a disposición de las distintas unidades e instancias del Servicio, ya sean del nivel nacional o regional;
- Son verificadores, que dan cuenta del accionar del Servicio en materia de supervisión técnica;
- Son instrumentos que dan trazabilidad al proceso de supervisión técnica, dado que se trata de una evaluación de proceso que da cuenta del funcionamiento, de los avances logrados en pro de la restitución de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en un periodo de tiempo, de cada proyecto supervisado en relación con la normativa que regula su funcionamiento.

La trazabilidad, hoy reconocida como un aspecto que sustenta la calidad de la información, es clave en la consolidación de los datos recogidos a partir del propio funcionamiento de los proyectos, posibilitando la observación y análisis de su permanente funcionamiento y transformación. Lo anterior, permite desde un enfoque sistémico usar la información, en orden de proveer un continuo flujo de conocimiento y de antecedentes para la toma de decisiones eficientes, efectivas y basadas en evidencia.

Esta evidencia, permite aportar a la sinergia organizacional, definida como la colaboración entre personas u organizaciones para alcanzar un objetivo común y obtener un valor agregado que no se podría alcanzar de forma individual^[45], por cuanto orienta la activación de los distintos recursos que posee el Servicio para proporcionar la calidad de la atención e intervención/evaluación requerida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados, por parte de los proyectos que conforman la oferta de protección especializada vinculada con este Servicio. En este contexto, se distinguen experiencias desarrolladas al interior de la propia División de Supervisión, Evaluación y Gestión, como, por ejemplo: la determinación de activar los procesos de fiscalización. Esto último en virtud a que, dentro del proceso de fiscalización y de

supervisión técnica, se ha considerado la información obtenida en las respectivas supervisiones técnicas, es decir, se ha actuado desde una mirada de proceso, en donde se han visualizado y concentrado los esfuerzos en los procesos claves de cada unidad, con canales de comunicación fluidos y conocidos, estableciendo una metodología de trabajo de equipo, sustentados en una filosofía de mejora continua y teniendo como horizonte la necesidad de cumplir los objetivos de nuestro Servicio.

Lo precedente demanda crear una cultura institucional que haga de la gestión de la información -con evidencia- una parte importante de los valores y principios que guían a la institución, en donde la evidencia reportada desde supervisión técnica puede ser un aporte transversal para la toma de decisiones con carácter proactivo, basadas en el análisis y la búsqueda de eficiencia, eficacia, productividad y beneficios, pero esencialmente actuar con la debida responsabilidad y calidad que nos compete con la niñez y adolescencia que ha sido víctima de vulneración de sus derechos.

En este escenario, están a disposición de las distintas instancias del Servicio la información contenida en los informes de supervisión, así como el *Dashboard* o Tablero de mando en Excel que consolida información nacional y regional, a través de una representación gráfica que permite visibilizar diversos datos relacionados con el funcionamiento de los proyectos. Dicha herramienta podría contribuir, por ejemplo, a la definición de las activaciones de asistencia técnica requeridas por los proyectos o incluso, establecer la priorización de los proyectos que demandan la ejecución y gestión de asistencias emergentes, entregar información a los analistas de salud, participación y a otras unidades del Servicio, a fin que realicen sus acciones directas con los proyectos que necesitan asesoría y gestiones de carácter especializado y de competencia de dichas instancias.

A los anteriores, también se suman los aspectos advertidos como buenas prácticas o medidas innovadoras generadas por los propios proyectos para la atención y/o gestión de equipos, rescatar insumos para el diseño de las orientaciones técnicas de los programas de las nuevas líneas de acción, conformado un recurso de retroalimentación, aprendizaje y mejora continua del quehacer del Servicio.

Entonces, se ha avanzado en poner a disposición la libre consulta de los datos contenidos en el Módulo de Supervisión por parte de las diversas unidades y compartiendo mensualmente el Dashboard con las jefaturas de estas, quedando para este periodo 2025, avanzar en un trabajo interno y mancomunado orientado a definir los mapas de los procesos claves de las distintas instancias del Servicio, revisar y ajustar los procedimientos, regulaciones, normas e instrumentos, a fin que, en su conjunto y cada una responda a las estrategias y prioridades de la institución, es decir, a los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Entonces, esta sinergia organizacional requiere un esfuerzo de coordinación, análisis crítico (dejar prácticas y miradas atávicas) y rescatar iniciativas que permitan que todos los/las miembros de la institución se concentren en los procesos claves para así contribuir y enriquecer cada una de las áreas de competencia y en su conjunto responder con altos estándares de calidad a los objetivos y misión del Servicio, medios indispensables para que los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos participen de la intervención/evaluación, brindada por la oferta de protección especializada, sean reconocidos y ejerzan plenamente sus derechos como personas.

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 2025 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 2024"
- Anexo N°4, denominado Plan de Supervisión Técnica Regional 2025".

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 _____, 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) [46]	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
	- Pauta de evaluación de desempeño junto con el documento remitir (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	
	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.	

2.- OBSERVACIONES GENERALES DEL PROYECTO:

Nombre Director/a	
Número Telefónico director/a	
Correo electrónico director/a	
Fortalezas	
Áreas de mejora	
Desafíos	
Nudos críticos	
Pendientes[47]	
Numero de RUCS aplicadas relacionadas a hechos constitutivos de delitos	
Tipos vulneraciones que presenten mayor frecuencia en la que se les aplicó circular	

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	

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 Adolescentes".

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.
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento 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 carné de controles de salud

- Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).

- Copia carné 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)).
- Fotocopia de 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 Exenta N° 186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento 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 carné de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carné 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 que 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)).
- Fotocopia de 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 exenta N°186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento 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 carné de controles de salud
 - Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
 - Copia carné 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, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos.
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento 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) descargada del e-book de la causa. En caso de que la derivación haya sido realizada por la Oficina Local de la Niñez (OLN), no se requiere documento de derivación ya que la solicitud se realiza al Servicio, siendo el certificado de respuesta de asignación de cupo un instrumento de comunicación entre el órgano derivante y el Servicio, que no recibe el proyecto.
- 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)).
- Fotocopia de 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 exenta N° 186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de

Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,

- 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.
- 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 que revisar en carpetas:

- 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)).
- Fotocopia de 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.
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de

- protección del Servicio igualmente debe estar el documento 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 carné de controles de salud
- Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).
- Copia carné 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

COLABORADORES ACREDITADOS PARA EJECUTAR PROGRAMA DE ADOPCIÓN

Documentación por revisar en carpetas y a complementar o contrastar 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 carné 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.
- 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.

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 2024

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 2024 (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)			
Intervenciones ambulatorias de reparación (PRM, PIE, PDC, PDE, PAS, PAD, PEE, PEC, PRI, PPF AFT)			
Colaboradores que ejecutan programas de adopción			

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

Supervisiones Normales				Acciones remediales implementadas en el 2024 (en caso de incumplimiento)
Igual o Menor a 15 días		Más de 15 días		
N°	%	N°	%	

Supervisiones de Urgencia				Acciones remediales implementadas en el 2024 (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 2025

Dirección Regional	
Unidad de Supervisión y Fiscalización	Area 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 2025

2.1.- PLANIFICACIÓN REGIONAL 2025 (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 2024	Diurna (Bimestral)			100%
	No hábil (Trimestral)			
Cuidado alternativo familiar (FAE PRO, FAE, FDD)	Diurna (Bimestral)			
Diagnóstico clínico Especializado y pericias (DAM y DCE)	Diurna (Trimestral)			
Oficinas de Protección de Derechos (Que No se encuentran en Ciclos de Traspaso OLN)	Diurna (Trimestral)			
Proyectos ambulatorios (PRM, PIE, PDC, PDE, PAS, PAD, PEE, PEC, PRI, AFT, PPF)	Diurna (Trimestral)			
Colaboradores que ejecutan programas de adopción (solo región Metropolitana)	Diurna (Trimestral)			

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).

Especificar acciones para dar cumplimiento a los señalado en lineamientos respecto de la supervisión técnica para proyectos que inician funcionamiento (incluyendo período de asesoría inicial) como también que finalizan su funcionamiento (incluyendo OPD, ambulatorios, residencias y otros)

(Firma)

(Nombre)
Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización
Región de XXX

- [1] CDN, Artículo 5º.- La soberanía reside esencialmente en la Nación. Su ejercicio se realiza por el pueblo a través del plebiscito y de elecciones periódicas y, también, por las autoridades que esta Constitución establece. Ningún sector del pueblo ni individuo alguno puede atribuirse su ejercicio. El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes".
- [2] Observación General N°5, Comité Derechos del Niño, NU. "Cuando un Estado ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño, asume, en virtud del derecho internacional, la obligación de aplicarla. La aplicación es el proceso en virtud del cual los Estados Parte toman medidas para garantizar la efectividad de todos los derechos reconocidos en la Convención a todos los niños situados dentro de su jurisdicción. El artículo 4 exige que los Estados Parte adopten "todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole" para dar efectividad a los derechos reconocidos en la Convención. El Estado es quien asume obligaciones en virtud de la Convención, pero en la aplicación de ésta, es decir, en la labor de traducir en la realidad los derechos humanos de los niños, tienen que participar todos los sectores de la sociedad y, desde luego, los propios niños. Es fundamental hacer que toda la legislación interna sea plenamente compatible con la Convención y que los principios y las disposiciones de ésta puedan aplicarse directamente y sean susceptibles de la debida ejecución coercitiva. Además, el Comité de los Derechos del Niño ha identificado toda una serie de medidas que se necesitan para la aplicación efectiva de la Convención, entre ellas el establecimiento de estructuras especiales y la realización de actividades de supervisión y formación, así como de otras actividades, en el gobierno, en el parlamento y en la judicatura, en todos los niveles".
- [3] Castro Zubizarreta, A., 2010 "Escuchar la voz del niño durante la transición educativa: desafíos y posibilidades". International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 2, núm. 1, 2010, pp. 789-796. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832325082>
- [4] Actualmente estas instituciones se encuentran solo en Región Metropolitana (Fundación Chilena para la adopción, Fundación Mi Casa y Fundación San José), por lo que las referencias a dichas instituciones solo atañen a esta región.
- [5] 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).
- [6] Considerar Memorandum N°96, de 06 de junio de 2022, de la jefatura de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, remitido de Nota Técnica Aspectos metodológicos para la aplicación de la función de Retroalimentación del Proceso de Supervisión Técnica
- [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>
- [8] Cillero et al. (2022) "Guía para la evaluación y determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes en casos de medidas de protección especialmente vinculadas al cuidado alternativo". Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/media/7896/file/guia%20interes%20superior.pdf>
- [9] Naciones Unidas, (2013) Observación general N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1). Disponible en https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=3990
- [10] Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- [11] Informe Proceso de validación y medición de la confiabilidad, en etapa de revisión interna.
- [12] Se indican especificidades en punto 8.11 para proyectos que inician su funcionamiento.
- [13] Disponible en el link https://www.mejorinez.cl/concursos/files/cp-01_24-06-2022/Anexo-13%20Enfoques%20Transversales.pdf
- [14] Anexo 1: Documentación mínima en carpetas de proyectos.
- [15] Se puede solicitar que el contacto con el niño, niña, adolescente y/o adulto, se concrete a través de llamado desde el teléfono del proyecto, y que este sea realizado por miembros del equipo, a fin de que contextualice esta acción y facilite el desarrollo de la entrevista por parte del supervisor(a) técnico(a).
- [16] Considerar lo indicado en Resolución exenta N°865 de 07 de noviembre de 2022, de esta Dirección Nacional 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 colaboradores acreditados y administración directa del Servicio.
- [17] Anexo 2: Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña o adolescente y familias.
- [18] La visita de Tribunales de Familia a proyectos residenciales se adscribe de acuerdo con lo señalado en el artículo N°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.
- [19] Corte Suprema de Chile (2024), Oficio N° 379-2024. Informe de Proyecto de Ley sobre "Reforma Integral al Sistema de adopción en Chile". Disponible en <https://www.piud.cl/prensa-y-comunicaciones/docs/download/87326>
- [20] El/la supervisor/a técnico/a que asuma la supervisión de esta oferta deberá contar con acceso a SIIA, para ello, se deben efectuar gestiones acordes a lo indicado por la UADOP de la Región Metropolitana.
- [21] Memorandum N°96 de 2022, de la jefatura de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, remite Nota Técnica "Aspectos Metodológicos para la aplicación de la función de retroalimentación del proceso de supervisión técnica"
- [22] Ley N°21.302, artículo 41 letra e).
- [23] 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.
- [24] 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.
- [25] Con excepción de los Informes de Cierre de proyectos, lo cual se especifica en punto 8.12
- [26] Estas supervisiones se realizan considerando las medidas de cuidado institucional: disponer de medios de traslados, si se trata de proyectos emplazados en lugares que presenten algún riesgo para el profesional es factible que esta se realice en duplas o bien se determinen otras alternativas que velen por la seguridad de cada supervisor(a) técnico(a) como priorizar supervisiones los días de fin de semana o festivos.
- [27] En atención al artículo 61 de Ley N°18.834 que Aprueba Estatuto Administrativo.
- [28] Es necesario tener presente lo estipulado en l Ley 21.057, de la entrevista video grabada, respecto a que el funcionario que reciba la denuncia consultará al niño, niña o adolescente sus datos de identificación y luego se limitará a registrar, de manera íntegra, todas las manifestaciones verbales y conductuales que voluntariamente éste exprese respecto al objeto de su denuncia. Si no quisiera identificarse, o sólo lo hiciera parcialmente o mediante un apelativo, no podrá ser expuesto a nuevas preguntas al respecto. En ningún caso el niño, niña o adolescente podrá ser expuesto a preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes.
- [29] 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.
- [30] En el marco del énfasis que el Servicio se encuentra trabajando en el análisis de las largas permanencias **se deja sin efecto la Nota Técnica N°06/2020** creada en el Servicio Nacional de Menores.
- [31] Res. Ex. N°434 de 10 de abril de 2024, de esta Dirección Nacional, que aprueba protocolo para la gestión de casos en simultaneidad, entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, y el Servicio Nacional de Menores.
- [32] Art. 12 de Ley N°19620 que dicta normas sobre adopción de menores.
- [33] Nota Técnica N°5, versión II, precisa que, en el caso de haber niños, niñas y/o adolescentes en la lista de espera, debe reforzar la instrucción al director(a) y equipo técnico del proyecto que finaliza, que deben informar a los Tribunales de Familia para que esa instancia determine la pertinencia de su derivación a otro programa. En el caso de los DAM considerar todas las instancias solicitantes (Tribunales de Familia, Fiscalías y excepcionalmente, autoridades extranjeras).
- [34] De acuerdo con lo estipulado en punto 10.5, sobre el seguimiento de los compromisos.
- [35] 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 PSDA.
- [36] 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.
- [37] 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.
- [38] Considerar Memorandum N°83 de 26 de mayo de 2022 denominado Instructivo Técnico Módulo Supervisión Técnica.
- [39] Existen particularidades en términos operativos para este formato, las cuales serán descritas en los siguientes puntos.
- [40] 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.
- [41] 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.)
- [42] Corresponde descripción de la no conformidad de los verificadores revisados frente a la evaluación de criterio
- [43] Obligaciones para ser cumplidas por los proyectos para la subsanación de los hallazgos.
- [44] Considerar Resolución Exenta N°205, de 2022 de esta Dirección Nacional, referida a Nota Técnica denominada: "Instructivo de control interno para la elaboración, aprobación y firma de los informes de supervisión"
- [45] Murcia, J (2006) "Sinergia y visión compartida, conceptos importantes en el trabajo en equipo en las organizaciones". Disponible en <http://hdl.handle.net/10818/4462>

[46] 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

[47] Informar sobre el porcentaje de cumplimiento de compromisos y número de seguimientos pendientes.

3° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta que aprueba los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica y los Planes Regionales, correspondiente al año 2025 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



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
Director Nacional

Anexos

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
Lineamientos 2025	Digital	Ver		

MCB/AGV/FHL/OBC/MVP

DISTRIBUCIÓN:

1. DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN EVALUACIÓN Y GESTIÓN
2. UNIDAD DE SUPERVISIÓN TÉCNICA
3. FISCALÍA
4. GABINETE
5. DIRECCIÓN REGIONAL ÑUBLE
6. DIRECCIÓN REGIONAL ARICA Y PARINACOTA
7. DIRECCIÓN REGIONAL TARAPACÁ
8. DIRECCIÓN REGIONAL ANTOFAGASTA
9. DIRECCIÓN REGIONAL ATACAMA
10. DIRECCIÓN REGIONAL COQUIMBO
11. DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAÍSO
12. DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA
13. DIRECCIÓN REGIONAL MAULE
14. DIRECCIÓN REGIONAL BIOBÍO
15. DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCANÍA
16. DIRECCIÓN REGIONAL LOS LAGOS
17. DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN
18. DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES
19. DIRECCIÓN REGIONAL O'HIGGINS
20. DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=20471127&hash=a159c>