

RUBRICA
OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS - OPD
INFORME DE SUPERVISIÓN 2025

CATEGORIAS DE EVALUACIÓN:

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

1. RETROALIMENTACIÓN DIRECTA DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

ESTE ÁMBITO APUNTA A CALIFICAR, A TRAVÉS DE LA OPINIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, ASÍ COMO DE LOS/AS ADULTOS/AS QUE PARTICIPARON DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PROTECCIONAL DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL PROYECTO, TALES COMO ESPACIOS, EQUIPAMIENTO, TRATO RECIBIDO Y PARTICIPACIÓN.

1.1. RETROALIMENTACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

| Referencia Técnica 1.1.1 LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MANIFIESTAN UNA PERCEPCIÓN FAVORABLE DE LA ATENCIÓN RECIBIDA. | | | |
|--|--|---|--|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| RETROALIMENTACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado |
| | <p>Las opiniones son desfavorables respecto de la atención o el trato recibido, recogiendo aspectos que denotan descuido y/o exposición a situaciones de riesgo.</p> <p>Asimismo, en las entrevistas pueden referir molestia expresa ante la falta de información, aclaración, colaboración o escucha de/la profesional y equipo en general.</p> <p>Los niños, niñas y/o adolescentes consultados no conocen ningún mecanismo para comunicar su opinión, o estos son valorados negativamente, entre otras cosas, por ser esporádicos e informales, o no existe confianza para expresar sus opiniones.</p> <p>Se da cuenta de una situación de riesgo evidente o un relato sobre eventual maltrato.</p> | <p>Las percepciones de niño, niñas y/o adolescentes son generalmente favorables, aun cuando pueden dar cuenta de algunos aspectos deficitarios, que, sin embargo, no impiden la impresión de una atención y trato digno y respetuoso para ellos (los aspectos deficitarios en ningún caso pueden constituir situaciones de riesgo evidente o un relato sobre eventual maltrato, de ser de esta manera, debe calificarse como “insuficiente”).</p> <p>Si bien no se reconocen mecanismos formales y sistemáticos y periódico para comunicar su opinión, declaran haberse sentido escuchados y que su opinión fue tomada en cuenta durante la evaluación.</p> | <p>Las percepciones de niños, niñas o adolescentes consultados son favorables respecto a la atención (condiciones del inmueble) y trato recibido. Además, manifiestan conocer los canales existentes para dar a conocer su opinión. Los niños, niñas y adolescentes consultados declaran haberse sentido escuchados y que su opinión fue tomada en cuenta durante la atención.</p> |

1.2. RETROALIMENTACION DE ADULTOS/AS

EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SUPERVISIÓN SELECCIONAR EN MUESTRA A LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES DE LOS ADULTOS CON LOS QUE SE REALIZÓ EL CONTACTO PARA CONOCER SU OPINIÓN.

| Referencia Técnica 1.2.1 LOS ADULTOS MANIFIESTAN UNA PERCEPCIÓN FAVORABLE DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PROYECTO, TANTO PARA ELLOS COMO PARA LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES, Y CONOCEN LOS CANALES FORMALES PARA DAR A CONOCER SU OPINIÓN. | | | | |
|---|---|---|---|---|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: | |
| | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| RETROALIMENTACIÓN DE ADULTOS | <p>Las percepciones son desfavorables respecto de la atención o el trato recibido, recogiendo aspectos que denotan descuido y/o exposición a situaciones de riesgo.</p> <p>Asimismo, en las entrevistas pueden referir molestia expresa ante la falta de información, aclaración, colaboración o escucha de/la profesional y equipo en general.</p> <p>Los/las adultos/as no conocen ningún mecanismo para comunicar su opinión, o estos son valorados negativamente, entre otras cosas, por ser esporádicos e informales, o no existe confianza para expresar sus opiniones.</p> <p>Se da cuenta de una situación de riesgo evidente <i>o un relato sobre eventual maltrato.</i></p> | <p>Las percepciones de los/las adultos/as son generalmente favorables, aun cuando pueden dar cuenta de algunos aspectos deficitarios, que, sin embargo, no impiden la impresión de una atención y trato digno y respetuoso, tanto para ellos como para niños, niñas y/o adolescentes (<i>los aspectos deficitarios en ningún caso pueden constituir situaciones de riesgo evidente o un relato sobre eventual maltrato, de ser de esta manera, debe calificarse como "insuficiente"</i>).</p> <p>Si bien no se reconocen mecanismos formales y sistemáticos y periódico para comunicar su opinión, los adultos entrevistados declaran sentirse escuchados y que su opinión es tomada en cuenta por el equipo.</p> | <p>Las percepciones de los/las adultos/as consultados/as son favorables respecto a la atención (condiciones del inmueble consideración de su opinión) y trato recibido, tanto para ellos como para los niños, niñas y/o adolescentes.</p> <p>Los/las adultos/as consultados/as conocen canales formales para dar a conocer su opinión, y expresan que existe interés de parte el equipo en conocer su opinión, y sienten confianza de expresarla.</p> | <p>Relato de los/las adultos/as entrevistados/as respecto de la atención y trato recibido por parte de profesionales y técnicos.</p> <p>Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones o algún otro mecanismo para recoger la opinión de los/las adultos/as.</p> <p><i>En caso de advertirse el reporte de alguna situación de complejidad ésta debe ser abordada con el director/a del proyecto inmediatamente y actuar según las normativas que apliquen.</i></p> |

2. GESTIÓN DEL PROYECTO

ESTE ÁMBITO VALORA LA GESTIÓN DEL PROYECTO EN RELACIÓN CON EL CONJUNTO DE CONDICIONES MATERIALES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO ESTE, TANTO EN SU UBICACIÓN, ESPACIOS, EQUIPAMIENTO, HIGIENE, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD. ASÍ TAMBIÉN, ESTE ÁMBITO VALORA LA 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. ADEMÁS, SE EVALÚA EL FUNCIONAMIENTO DEL PROYECTO RESPECTO DE SU GESTIÓN PARA CONTAR CON LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN FORMA OPORTUNA Y PERTINENTE (MANEJO DE CARPETAS), RESPECTO DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS/AS PARTICIPES EN LAS INTERVENCIONES REALIZADAS.

LAS REFERENCIAS DE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN” DEBEN SER EVALUADAS EXCLUSIVAMENTE: EN LA PRIMERA SUPERVISIÓN DEL PROYECTO, PRIMERA SUPERVISIÓN DEL AÑO Y ANTE CAMBIO DE INMUEBLE. LA REFERENCIA 2.2.2 SE DEBE ABORDAR EN EL PRIMER Y TERCER TRIMESTRE.

2.1. CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN

| Referencia Técnica 2.1.1 EL PROYECTO BRINDA ESPACIOS ADECUADOS, SUFICIENTES Y EN CONDICIONES DE HIGIENE PARA LOS PARTICIPANTES Y TRABAJADORES QUE FACILITAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS. | | | |
|---|--|---|---|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado |
| | <p>El proyecto se ubica en un lugar de difícil acceso, mediante transporte público u otro medio de locomoción.</p> <p>El proyecto se emplaza en un lugar de riesgo para la salud o seguridad de los participantes y trabajadores.</p> <p>El proyecto presenta espacios deficientes con mala distribución o falta de espacios necesarios, impidiendo la realización de las tareas propias del quehacer del proyecto.</p> <p>En mal estado de conservación, observándose daños y falta de mantención notoria.</p> <p>El proyecto presenta falencias visibles respecto de la limpieza y orden de los espacios del inmueble, afectando su funcionamiento, en cuanto el equipo no puede trabajar en estas condiciones, o los participantes no pueden ser atendidos.</p> | <p>El proyecto se emplaza en un lugar con dificultades de accesibilidad, ya sea por falta de transporte u otras condiciones.</p> <p>Los espacios del proyecto se observan como suficientes pero inadecuados, ya que presenta deficiencias de conservación.</p> <p>El proyecto presenta deficiencias de higiene visibles que, si bien deben ser subsanadas, no afectan significativamente la realización de las labores propias de los trabajadores ni la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos/as.</p> | <p>El proyecto se emplaza en un lugar de fácil acceso mediante transporte público u otro medio de locomoción, que no representa riesgo inminente para los/as participantes o trabajadores/as.</p> <p>Estos espacios están estructurados en torno a la adecuada atención de los participantes, contando con una infraestructura suficiente para la realización de las actividades, además de permitir la ejecución correcta de las tareas de los profesionales y técnicos que trabajan en él.</p> <p>Todos los espacios del proyecto están en buen estado de conservación e higiene y son suficientes para el cumplimiento de sus objetivos.</p> |

Referencia Técnica 2.1.2 EL PROYECTO CUENTA CON EQUIPAMIENTO ADECUADO Y SUFICIENTE PERMITIENDO EL FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|----------------------------------|--|---|--|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN | El proyecto posee equipamiento insuficiente para su normal y correcto funcionamiento, según la cantidad de personal, niños, niñas, adolescentes y adultos/as atendidos/as. El equipamiento no reúne las condiciones para la realización de las labores propias de los trabajadores ni permite brindar una atención digna y acogedora a niños, niñas, adolescentes y adultos/as atendidos/as. | El proyecto presenta deficiencias visibles en su equipamiento en cantidad y/o estado las que, si bien deben ser subsanadas, no impiden la realización de las labores propias de los trabajadores, logrando dar una atención digna y acogedora a niños, niñas, adolescentes y adultos/as atendidos/as. | El proyecto cuenta con todo el equipamiento necesario para un adecuado funcionamiento y acorde a la cantidad de personal, niños, niñas, adolescentes y adultos/as atendidos/as. El equipamiento se encuentra en buen estado de conservación y funcionando adecuadamente, permitiendo las labores propias de los trabajadores junto con brindar una atención digna y acogedora a niños, niñas, adolescentes y adultos/as atendidos/as. |
| | Existencia de mobiliario, equipamiento computacional, impresoras, teléfonos, artefactos eléctricos, equipos de climatización, acceso a telefonía e internet, material de aseo, artículos y/o material de trabajo. Disponibilidad de condiciones de transporte para visitas domiciliarias. Cantidad de equipamiento con el que se cuenta y si esto favorece el desarrollo de las actividades diarias del proyecto. Las condiciones del equipamiento para su uso, mantención y reemplazo, según pertinencia. | | |

Referencia Técnica 2.1.3 EL PROYECTO CUMPLE CON CONDICIONES MÍNIMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|---|--|--|--|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| El proyecto presenta al menos una de las siguientes falencias que suponen un riesgo para los/as niños, niñas, adolescentes, adultos/as atendidos/as y trabajadores/as: - No se cuenta con plan de emergencia y evacuación, o este no ha sido validado por un experto, - Existen discrepancias entre el plano de evacuación y lo observado en el proyecto. - Los extintores se encuentran con sus mantenciones vencidas y/o con problemas de presurización. - Ningún trabajador/a ha realizado el curso de uso y manejo de extintores. | El incumplimiento de cualquiera de las condiciones de prevención de riesgo señalada en el nivel de funcionamiento adecuado implica automáticamente un funcionamiento insuficiente, salvo que existan algunos/as trabajadores/as que no hayan realizado el curso de uso y manejo de extintores. | El proyecto cuenta con plan de emergencia y evacuación con una actualización no mayor a un año y visado por un experto en prevención de riesgos o Bomberos de Chile. El número, ubicación y señalización de vías de evacuación, zona de seguridad, luces de emergencia y extintores concuerda con lo señalado en el plano de evacuación (parte del plan de emergencia). Los extintores se encuentran con sus mantenciones al día (no mayor a un año) y sin problemas de presurización (en caso de corresponder). | |
| Existencia de plan de emergencia y evacuación actualizado (a lo menos anualmente), visado por un experto en prevención de riesgos o Bomberos de Chile. Concordancia entre lo señalado en el plano de evacuación (parte del plan de emergencia) y el número, ubicación y señalización de vías de evacuación, zona de seguridad, luces de emergencia y extintores (a lo menos). Vigencia de la última mantención de los extintores (que debe realizarse a lo menos 1 vez al año) y nivel de presurización (en caso de corresponder). | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | Todos/as los trabajadores/as tienen realizado el curso de uso y manejo de extintores impartido por la mutualidad a la que se encuentra adherida la institución. | Realización de curso de uso y manejo de extintores impartido por la mutualidad a la que se encuentra adherida la institución por parte de los/as trabajadores. |
|--|--|--|---|--|

2.2. GESTIÓN DE PERSONAS

| Referencia Técnica 2.2.1 EL PROYECTO CUMPLE CON LA COMPOSICIÓN Y ESPECIALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES/AS DEFINIDAS POR OOTT PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS. | | | | |
|---|---|--|---|---|
| GESTIÓN DE PERSONAS | NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | <p>El proyecto posee una cantidad de trabajadores/as insuficientes para lograr los objetivos definidos por la Orientación Técnica.</p> <p>Se ha mantenido sostenidamente la subdotación de trabajadores/as por un período de 1 mes o más.</p> <p>Las medidas transitorias para organizar al equipo no han sido efectivas generando sobrecarga cronificada en los profesionales operativos.</p> <p>En caso de modificación de algún/a trabajador/a (profesional –incluido director/a-, administrativo o de apoyo), no se ha solicitado la validación curricular por parte del Servicio (<i>equivalencia curricular</i>) según lo establece el convenio suscrito y las normativas vigentes.</p> <p>Al menos 1 de las solicitudes de validación curricular presentada por el proyecto no ha sido validada por el Servicio.</p> <p>Proyecto mantiene personal no aceptado por el Servicio en la validación curricular.</p> <p>Menos del 75% del personal que se desempeña en el proyecto está conformado por profesionales</p> | <p>El proyecto posee una subdotación de trabajadores/as considerando diversas causas (licencias médicas, feriados legales u otras circunstancias) que no superan el mes y aunque éstas no consideran reemplazo de los/as trabajadores/as ausentes o cargos vacantes, ha podido tomar medidas transitorias para organizar al equipo y responder a esta situación.</p> <p>Si bien hay sobrecarga en algunos profesionales, esta es transitoria (no superan el mes).</p> <p>Solo algunas modificaciones de trabajadores/as (<i>profesional –incluido director/a-, administrativo o de apoyo</i>), han sido informadas al Servicio.</p> | <p>Los/las trabajadores/as del proyecto se ajustan a lo indicado en OOTT.</p> <p>En caso de licencia médica el proyecto contrata oportunamente un reemplazo.</p> <p>Todo el personal operativo, incluyendo director/a del proyecto se ajusta a lo establecido en OOTT del modelo (considerar proyecto de funcionamiento). Las modificaciones de trabajadores/as (<i>profesional –incluido director/a-, administrativo o de apoyo</i>), han sido informadas y validadas por el Servicio (<i>equivalencia curricular</i>) según lo establece el convenio suscrito y las normativas vigentes.</p> <p>Al menos el 75% del personal que se desempeña en el proyecto está conformado por profesionales según lo definido en las OOTT.</p> | <p>Número y jornada de trabajadores, de acuerdo con lo indicado en OOTT.</p> <p>En caso de licencia médica prolongada, se cuenta con reemplazo de la persona.</p> <p>Información acerca del personal comprometido al momento de la adjudicación. De acuerdo con el art 15 numeral 22, letra a) de la ley 21.302 se señala “<i>La especialización deberá acreditarse, ante el Servicio, mediante los respectivos títulos profesionales de grado y certificados de especialización o postgrado que lo avalen, con determinación específica y detallada del ámbito de su experticia. Tales antecedentes estarán disponibles para las autoridades competentes que los requieran</i>”.</p> <p>Ante modificaciones de trabajadores/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de envío de antecedentes desde el proyecto a DR, que debe incluir: currículo, antecedentes académicos (certificados de título y de otros |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | especializados según lo definido en las OOT. | | | <p>estudios de especialización), resultados evaluación psico laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificados de antecedentes para fines especiales. - Verificador de si se encuentra afecto o no en el Registro de Condenas: "Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad". - Declaración jurada que no se encuentra procesado ni formalizado por crimen o simple delito. - Declaración jurada simple que no tienen dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicos ilegales. <p>-Carta de respuesta de la equivalencia curricular emanada desde el Servicio. Presenta un 75% del personal conformado por profesionales y/o técnicos especializados acorde a la respectiva línea programática según lo establece la ley 20.032. Según OOT, para el cálculo del 75% se debe realizar considerando al personal que interviene con los NNA, excluyendo al personal administrativo.</p> |
|--|--|--|--|---|

| Referencia Técnica 2.2.2 EL PROYECTO CUENTA CON LOS DOCUMENTOS ACTUALIZADOS, RESPECTO DE TODOS LOS TRABAJADORES QUE SE DESEMPEÑAN EN ÉL. | | | | |
|--|--|--|--|--|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| GESTIÓN DE PERSONAS | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | Los/las trabajadores/as que se encuentra operativos en el proyecto no cuentan con los documentos requeridos de acuerdo con la indicación establecida en el convenio y en la Resolución Exenta vigente u otra normativa que la sustituya. | Los/las trabajadores/as que se encuentran operativos en el proyecto cuentan con la totalidad de los documentos según la indicación establecida en el convenio y en la Resolución Exenta vigente u otra | Los/las trabajadores/as que se encuentran operativos en el proyecto cuentan con los documentos actualizados de acuerdo con la indicación establecida en el convenio y en la Resolución Exenta vigente u otra normativa que la sustituya. | <p>Esta referencia técnica se debe abordar en la supervisión del primer y tercer trimestre.</p> <p>Composición del equipo y lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1848/2020 u otra que la actualice reemplace,</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | <p>O el proyecto cuenta con los documentos de los/las trabajadores/as estando todos desactualizados, denotando falta de control en la solicitud y registro de los documentos.</p> | <p>normativa que la sustituya, no obstante, algunos de los documentos no se encuentran con la vigencia requerida.</p> | | <p>considerando la presencia en carpetas de personal de Certificados de antecedentes para fines especiales, verificador de si se encuentra afecto o no en el Registro de Condenas: "Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad", declaración jurada que no se encuentra procesado ni formalizado por crimen o simple delito y declaración jurada simple que no tienen dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicos ilegales.</p> |
|--|--|--|--|---|

2.3. FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

| Referencia Técnica 2.3.1 EL PROYECTO CUENTA CON LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN CADA CASO ATENDIDO EN EL COMPONENTE DE PROTECCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS. | | | | |
|--|--|--|---|--|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | <p>Las carpetas revisadas no cuentan con la documentación requerida, presentando importantes vacíos de información y análisis. Los registros de actividades subidos a plataforma no poseen registro en carpetas que posibiliten el conocimiento de acciones por otros ni permite el traspaso de información.</p> | <p>Las carpetas revisadas cuentan con documentación requerida, sin embargo, presentan fallas en la actualización o ausencia de análisis, aspectos remediabiles de gestionar por el equipo. Los registros subidos a plataforma SIS presentan falta de sistematicidad en su registro en carpeta dificultando la concordancia de información.</p> | <p>Las carpetas revisadas cuentan con documentación actualizada para la modalidad, incluyendo registros de actividades realizadas y su análisis, de acuerdo con la etapa de intervención en la que se encuentra. Los registros subidos a plataforma SIS poseen concordancia con registros de carpeta y presentan análisis de las acciones realizadas.</p> | <p>La presencia de los documentos definidos en los lineamientos de supervisión 2025.</p> |

3. GESTIÓN METODOLÓGICA DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

ESTE ÁMBITO, REFIERE A LAS 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 Y/O ADOLESCENTES, FAMILIA Y COMUNIDAD (CO-INTERVINIENTES, RED INTERSECTORIAL)) CONTRIBUYENDO A LA RESTITUCIÓN DE DERECHOS VULNERADOS, ASÍ COMO TAMBIÉN LA EXISTENCIA DE INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN Y CONSIDERACIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS QUE PARTICIPAN DEL PROCESO PROPORCIONADAS POR EL PROYECTO DURANTE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN EN SUS DISTINTAS ETAPAS Y DESARROLLO.

3.1. GESTIÓN INTERSECTORIAL, ARTICULACIÓN TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA NIÑEZ

| Referencia Técnica 3.1.1 EL PROYECTO CUMPLE CON LOS OBJETIVOS DEL COMPONENTE REVISADO, CONTRIBUYENDO A LA GENERACIÓN DE LAS CONDICIONES QUE FAVOREZCAN UNA CULTURA DE RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. | | | | |
|---|--|--|--|---|
| PRTECCIÓN DE EDERECHOS | NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | Las actividades definidas en el proyecto de funcionamiento presentan falencias en oportunidad, pertinencia o sintonía con los objetivos planteados en el componente de gestión intersectorial, articulación territorial y participación de la niñez. | Se observa omisión de algunas actividades programadas en calendarización del proyecto de funcionamiento que, si bien deben ser subsanadas, no afectan la calidad del trabajo realizado en el componente de gestión intersectorial, articulación territorial y participación de la niñez. | Se realizan las actividades definidas en proyecto de funcionamiento, de manera oportuna, pertinente y en sintonía con los objetivos realizados al componente de gestión intersectorial, articulación territorial y participación de la niñez. Las actividades realizadas favorecen la articulación y coordinación de acciones intersectoriales (públicas y privadas) en el espacio local. | El avance en las actividades y resultados esperados comprometidas en los objetivos referidos a: - Incentivar la participación sustantiva de los niños y niñas, la familia y la comunidad en la promoción, protección y ejercicio de los derechos de la infancia. - Promover el fortalecimiento de las competencias parentales que corresponden a las familias, privilegiando aquellas acciones destinadas a evitar la separación del niño, niña o adolescente de esta o de las personas encargadas de su cuidado personal. - Fortalecer lazos colaborativos, articulados e integrados en redes, entre sectores y actores locales vinculados a la niñez, que permitan intercambiar información, desarrollar intervenciones complementarias y generar mecanismos eficaces de derivación, apuntando hacia la co-responsabilización de los garantes. - Promover la instalación de la Mesa de Gestión de Caso en las comunas en las cuales se encuentra instalado el Programa 24 Horas (Solo para OPD 24 Horas). |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Promover la elaboración participativa de una política local de infancia, integrada en los instrumentos de gestión municipal, operacionalizada en un plan local, y que contenga, al menos: la promoción del enfoque de derechos, la institucionalización de redes colaborativas, el desarrollo y fortalecimiento de las competencias parentales y la promoción de la participación de niños, niñas, familias y comunidad. - Generar acciones dirigidas a la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permitan transversalizar el enfoque de derechos, generando un lenguaje común. |
|--|--|--|--|

3.2. PROTECCIÓN DE DERECHOS

| Referencia Técnica 3.2.1 EL PROYECTO REGISTRA E INFORMA OPORTUNAMENTE LAS ACCIONES DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIOJURÍDICAS CON NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, FAMILIAS Y REDES. | | | | |
|--|--|--|---|---|
| PROTECCIÓN DE DERECHOS | NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | <p>En los casos revisados, se han excedido los plazos definidos en las OOTT y normativas vigentes para la elaboración y envío de informes de análisis situacional, PII e informes de avance. Estos atrasos son iguales o mayores a un mes.</p> <p>No se registra de manera sistemática la elaboración/actualización de los PII o PII-U (en programas 24 horas) presentándose retrasos de más de un mes.</p> <p>Existe un envío de informes irregular (es decir, en algunos casos se cumple con el plazo y en otros no), y además</p> | <p>En los casos revisados, se han excedido los plazos definidos en las OOTT y normativas vigentes para la elaboración y envío de informes diagnósticos, PII o PII-U (en programa 24 horas) e informes de avance. Estos atrasos son menores a un mes.</p> <p>La elaboración/actualización de PII o actualización de los PII-U (en programa 24 horas) no se realiza de manera sistemática, encontrándose algunos retrasos de no más de un mes en la elaboración de nuevos planes.</p> <p>Existe un envío de informes de avance de manera irregular (es decir, en</p> | <p>En los casos revisados, el proyecto cumple con la elaboración y envío de informes diagnósticos, PII o PII-U (en programa 24 horas) e informes de avance según los plazos definidos en las OOTT y normativas vigentes.</p> <p>La elaboración/actualización de PII o actualización de los PII-U (en programas 24 horas) considera un proceso sistemático que contiene la evaluación del plan anterior, plasmándose en un nuevo PII las necesidades actuales de cada niño, niña y adolescente, su familia y las redes.</p> <p>El envío de los informes a tribunales se realiza de manera sistemática, respetando el plazo trimestral o de acuerdo con lo fijado por magistratura.</p> | <p>Cumplimiento de plazos según la etapa de intervención en la que se encuentra cada caso para la elaboración, registro y envío (de corresponder), considerando entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de análisis situacional de descriptivo de vulneración de derechos. - PII o PII-U (en programas 24 horas) - Informes de avance remitidos trimestralmente, o de acuerdo con el plazo establecido por tribunales. <p>Según las OOTT 2021, el análisis situacional, debe durar en promedio un mes; la elaboración y desarrollo del plan de intervención familiar y</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>el retraso (aunque sea en un caso) supera el mes de envío. El proyecto desconoce la vigencia de las medidas de protección, no sistematiza la información o no incluye solicitudes de prórroga a tribunal correspondiente.</p> | <p>algunos casos se cumple con el plazo y en otros no). El proyecto, si bien conoce la vigencia de las medidas de protección, no solicita en todos los casos las prórrogas correspondientes.</p> | <p>En cuanto a la medida de protección, previo a su finalización se ha solicitado prórroga, manteniendo su vigencia.</p> | <p>comunitario: debe durar un promedio de 4 meses y el Seguimiento: debe durar 3 meses.</p> |
|--|--|--|---|

| Referencia Técnica 3.2.2 EL PROYECTO REALIZA E INFORMA DE MANERA COHERENTE Y PERTINENTE LAS ACCIONES DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIOJURÍDICA CON NIÑOS NIÑAS Y/O ADOLESCENTES, FAMILIAS Y REDES | | | | |
|--|-----------------------------|---|--|---|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| PROTECCIÓN DE DERECHOS | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | | <p>Se observan graves inconsistencias entre lo indicado por el equipo, los informes, PII o PIIU (en programas 24 horas), intervenciones registradas en carpetas y SIS, informes de avance y lo informado a Tribunal. No han sido realizadas las acciones de intervención urgentes para asegurar la protección de niños, niñas y adolescentes. La información contenida en los informes diagnósticos o de actualización, así como de avance presentan vacíos que comprometen la adopción de medidas por parte de tribunal.</p> | <p>Se presentan alguno de los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe diagnóstico omite elementos esenciales del diagnóstico o se encuentra desactualizado. - PII o PIIU (en programas 24 horas) no incluye todos los elementos levantados en el diagnóstico o actualización. - Algunas acciones se realizan de manera improvisada, sin guardar coherencia con el PII o las características de niños, niñas y adolescentes y familia. - La frecuencia de las intervenciones dificulta el logro de los objetivos. - Algunas acciones de intervención no se han realizado. - El contenido de los informes de avance presenta vacíos de información que; sin embargo, no comprometen la adopción de medidas por la autoridad competente. | <p>El diagnóstico o actualización se realiza en coherencia con las OOTT y el informe permite apreciar todos los aspectos esenciales de la situación del niño, niña, adolescente, familia y redes. El PII o PII-U (en programas 24 horas) incluye todos los elementos levantados en el diagnóstico o actualización y apuntan a la interrupción de vulneraciones y reparación del daño y restitución de derechos. Las acciones de intervención presentan coherencia entre la situación de cada niño, niña y adolescente y lo indicado por el equipo, los registros (carpetas y SIS) de estos y lo planificado en el PII o PIIU (en programas 24 horas). Las acciones de intervención y su frecuencia son pertinentes a la situación de cada caso, facilita el logro de los objetivos, consideran los enfoques transversales y responden a las necesidades de cada niño, niña, adolescente y su familia.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | El contenido de los informes enviados es consistente a la intervención realizada, presentan conclusiones coherentes y sugerencias de medidas dirigidas a asegurar la protección de niños, niñas y adolescentes. | |
|--|--|--|---|--|

Referencia Técnica 3.2.3 EL PROYECTO REALIZA EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO ASISTIDO SEGÚN LO DEFINIDO EN LAS ORIENTACIONES TÉCNICAS EN AQUELLOS CASOS QUE INGRESARON A LA OPD CON VULNERACIONES DE DERECHOS DE ALTA COMPLEJIDAD

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | | | |
| PROTECCIÓN DE DERECHOS | <p>Se advierte que hay falencias en la oportunidad, coherencia y/o pertinencia en las acciones de intervención según lo establecido en las OOTT para los casos de alta complejidad y según la situación en la que se encuentre el niño, niña o adolescente y el adulto/a a su cuidado que deben ser subsanadas, ya que representan riesgo para la integridad y protección del niño, niña o adolescente.</p> | <p>Se advierte que hay falencias en la oportunidad o coherencia o pertinencia en las acciones de intervención, según lo establecido en las OOTT para los casos de alta complejidad y según la situación en la que se encuentre el niño, niña o adolescente y el adulto/a a su cuidado que, si bien deben ser subsanadas, no representan riesgo para la integridad del niño, niña o adolescente.</p> | <p>Se cumple con la realización de las acciones de intervención definidas en las OOTT para los casos de alta complejidad y según las particularidades de la situación en la que se encuentre el niño, niña o adolescente y el adulto/a a su cuidado, en oportunidad en la realización de alguna intervención), coherencia entre los factores de riesgos y recursos del niño, niña y/o adolescente, su familia y las acciones planificadas/realizadas o pertinencia (acorde a las necesidades particulares de cada caso).</p> | <p>Si el equipo OPD en el primer contacto con el niño/a y su familia o adultos responsables (acogida), maneja información de personas de la red extensa que puedan servir de red de apoyo, sobre todo en los casos donde se hace necesario disponer de medidas cautelares.</p> <p>Si el equipo OPD entrega información a la familia de los procedimientos correspondientes para apoyar al niño/a, reafirmar a los adultos en su rol protector y apoyarles en el manejo de su propia ansiedad respecto a experiencia vivida y los posteriores procesos involucrados, considerando aspectos psicosociales y jurídicos.</p> <p>Si el equipo OPD entrega apoyo en la realización de la denuncia en la Fiscalía si la vulneración es constitutiva de delito y a Tribunales de Familia cuando es necesaria la interposición de una medida de protección y/o cautelar, no debiendo transcurrir entre la primera atención y la denuncia más de 24 horas.</p> | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>Si la familia no realiza la denuncia, debe ser realizada por la OPD.</p> <p>Si el equipo OPD acompaña a la víctima y su familia a las primeras gestiones de tipo judicial.</p> <p>Si el equipo OPD realiza acciones de acompañamiento, manteniendo contacto periódico con la escuela, realizando visitas domiciliarias sin aviso para monitorear cumplimiento de medidas cautelares, asistiendo a las audiencias, realizando coordinación con fiscalía y con otros proyectos.</p> |
|--|--|--|--|--|

3.3. PARTICIPACIÓN EN LA INTERVENCIÓN

| Referencia Técnica 3.3.1 LA PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ES UN EJE TRANSVERSAL EN LA INTERVENCIÓN DESDE EL COMPONENTE DE PROTECCIÓN DE DERECHOS | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|---|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | | <p>No se advierten instancias de participación de niños, niñas o adolescentes en el proceso de intervención.</p> <p>La consideración de las opiniones no se fundamenta debidamente en el PII/PIIU (en programas 24 horas) elaborado.</p> | <p>La participación de niños, niñas y adolescentes se considera ocasionalmente, (no siempre y no en todos los casos), sin diversidad de instancias que corroboren lo expresado (escasos registros).</p> <p>La consideración de las opiniones resulta un aspecto declarativo que, si bien se acoge en el PII/PIIU (en programas 24 horas), no se establece como objetivo de intervención.</p> | <p>De acuerdo con la muestra seleccionada desde el componente de protección de derechos y el análisis desarrollado, el equipo incorpora la participación de los niños, niñas y/o adolescentes en las distintas etapas de su proceso de intervención: desde el proceso de acogida, análisis situacional, diseño y ejecución del plan de intervención, seguimiento y egreso y se observa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuadre del proyecto. • Intervenciones realizadas con registro de opinión manifiesta. • Co-construcción del PII. • Gestiones para asegurar el derecho de ser oídos en Tribunales de Familia, etc. acorde a lo indicado en las OOTT del modelo. |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | La consideración de las opiniones del niño, niña o adolescente se encuentra fundamentada en concordancia con la planificación (PII) y la intervención (registros de intervención). | |
|--|--|--|--|--|

Referencia Técnica 3.3.2 LA PARTICIPACIÓN DE LOS/AS ADULTOS/AS EVALUADOS/AS ES UN EJE TRANSVERSAL EN LA INTERVENCIÓN REALIZADA DESDE EL COMPONENTE DE PROTECCIÓN DE DERECHOS.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | | |
| PARTICIPACIÓN DE ADULTOS/AS | No se observan evidencia de la participación de los/las adultos/as en el proceso de intervención. La consideración de las opiniones no se fundamenta debidamente en el PII-PIIU elaborado. | La participación de los adultos/as se valora ocasionalmente, observándose casos con escasos registros. La consideración de las opiniones resulta un aspecto declarativo que, si bien se acoge en el PII-PIIU, no se establece como objetivo de intervención. | En atención a los casos revisados, el proyecto asegura que la familia o adultos/as a cargo sean informadas, consultadas y orientadas desde el inicio y durante todo el proceso de intervención, siendo conscientes respecto de lo que acontece, manteniendo un contacto constante, se desarrollan distintas instancias que favorecen la participación e involucramiento de este en las distintas etapas del proceso de intervención y se observa en: <ul style="list-style-type: none"> • Encuadre del proyecto. • Intervenciones realizadas con registro de opinión manifiesta. • Co-construcción del PII. La consideración de las opiniones de los/as adultos/as se encuentra fundamentada en concordancia con la planificación (PII) y la intervención (registros de intervención). | La opinión de los/las adultos/as debe estar recogida en diversas instancias de la intervención, propiciando opiniones no solo consultivas o informativas. Registros de entrevistas, de co-construcción de PII/PIIU, registros de intervención, etc. Pertinencia de instrumentos de recogida de opinión que el proyecto tenga). Contenido de los informes donde se refleje que se toma en cuenta la opinión de los adultos. |

4. HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS

ESTE ÁMBITO APUNTA A CALIFICAR EL PROCEDIMIENTO REALIZADO POR PARTE DEL PROYECTO FRENTE A HECHOS ASOCIADOS A VULNERACIÓN DE DERECHOS EN CONTRA DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES EVENTUALMENTE CONSTITUTIVOS DE DELITO (RESOLUCIONES EXENTAS N° 155, N° 307 Y MEMORÁNDUM N° 82, TODOS DE AÑO 2022 O CUALQUIERA QUE LES SUSTITUYA).

CABE SEÑALAR QUE, PREVIO A LA SUPERVISIÓN EL/LA SUPERVISOR/A TÉCNICO/A DEBE REVISAR EN LA PLATAFORMA SIS LOS REGISTROS ÚNICOS DE CASOS (RUC) LEVANTADOS POR EL PROYECTO Y EVALUAR SU CONTENIDO A FIN DE PODER RESPONDER A LOS CRITERIOS. EN CASO DE REVISAR MÁS DE UN RUC, PARA VALORAR EL COMPORTAMIENTO DEL PROYECTO, SE DEBEN CONSIDERAR TODOS LOS CASOS ABORDADOS Y EN LAS CONCLUSIONES DEL INFORME DE SUPERVISIÓN IDENTIFICAR LOS CASOS REVISADOS SEGÚN LO ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN.

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, 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.

4.1. HECHOS ASOCIADOS A VULNERACIÓN DE DERECHOS

| Referencia Técnica 4.1.1 EL PROYECTO CUMPLE CON EL DEBER DE DENUNCIA ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE. | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|--|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| HECHOS ASOCIADOS A VULNERACIÓN DE DERECHOS | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | | En los casos revisados hay permanente retraso en los plazos para comunicar a la autoridad competente, impidiendo acciones de protección para los niños, niñas y/o adolescentes. Se detectan situaciones eventualmente constitutivas de delito que no han sido denunciadas. | El procedimiento se aplica de manera sistemática en todos los casos revisados, pero se observa omisión de aspectos relevantes en la denuncia, o retraso en los plazos para comunicar a la autoridad competente. | El proyecto en todos los casos revisados se ajusta a lo establecido en la normativa vigente, que indica el procedimiento ante la ocurrencia de hechos eventualmente constitutivos de delito en relación con el deber de denunciar. |

| Referencia Técnica 4.1.2 EL/LA DIRECTOR/A DEL PROYECTO CUMPLE CON LOS DEBERES DEFINIDOS EN LA NORMATIVA VIGENTE. | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|---|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
| HECHOS ASOCIADOS A VULNERACIÓN DE | Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| | | El/la directora/a no realiza las acciones definidas en la normativa indicada por su cargo o incumple sistemáticamente los plazos indicados para comunicar los hechos a autoridad competente, impidiendo acciones oportunas para la | El/la directora/a solo en ciertas ocasiones ha realizado las acciones definidas para su cargo, observando cumplimiento en los plazos. Se realizan las acciones definidas observándose cumplimiento no sistemático de plazos en la comunicación | El/la director/a realiza las acciones definidas en el procedimiento para el cargo que inviste, respondiendo en forma y plazos ante la ocurrencia de hechos eventualmente constitutivos de delito. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| protección de los niños, niñas o adolescentes. | a autoridad competente o a la propia familia de los niños, niñas o adolescentes. | | Registros de reuniones. Actualización de PII o PPI-U Registros de intervención en carpeta individual del NNA. Coherencia registros RUC. |
|--|--|--|--|

Referencia Técnica 4.1.3 EL PROYECTO REALIZA EL ANÁLISIS DE LOS HECHOS QUE AFECTARON A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES Y ADOPTA LAS MEDIDAS PERTINENTES PARA QUE NO SE REPITA/N.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|-----------------------------|--|--|--|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| HECHOS ASOCIADOS A | No hay definición ni adopción de medidas que contribuyan a que la/s situación/es ocurrida/s, no se repita/n. | En las situaciones revisadas, el proyecto define y ejecuta medidas consideradas como poco pertinentes para que la/s situación/es no se repita/n. | En las situaciones revisadas, el proyecto define y ejecuta medidas consideradas como pertinentes para que la/s situación/es no se repita/n. |
| | | | |
| | | | Registros de reuniones de análisis de causas. Registros de acciones realizadas de acuerdo con lo definido en reunión. Registro del seguimiento de las medidas acordadas (cumplimiento de éstas). |

4.2. OTROS HECHOS COTINGENTES O DE CRISIS

Referencia Técnica 4.2.1 LA/S SITUACIÓN/ES DE CRISIS O CONTINGENCIA REVISADAS, SON ABORDADAS ADECUADAMENTE POR EL PROYECTO.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|-------------------------------|---|--|---|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| OTROS HECHOS COTINGENTES O DE | El proyecto no realiza las acciones definidas de acuerdo con normativas del Servicio, registrando sistemáticamente errores de acciones, plazos o responsables, lo que conlleva riesgo para los niños, niñas o adolescentes. | El proyecto se ajusta ocasionalmente a los criterios del nivel adecuado, sin observarse un acatamiento sistemático de los protocolos, registrando errores en cuanto a acciones, plazos o responsables definidos, sin embargo, no representan riesgo para la integridad del niño, niña o adolescente. | En las situaciones abordadas se realizan las acciones necesarias o las definidas por protocolo para resolver el problema. Las acciones fueron realizadas en forma oportuna o dentro de los plazos establecidos en el protocolo respectivo. |
| | | | |
| | | | Existencia y nivel de adherencia a protocolos internos del colaborador acreditado. Nivel de adherencia a normativas del Servicio. |

Referencia Técnica 4.2.2 EL PROYECTO REALIZA EL ANÁLISIS DE LA CONTINGENCIA Y ADOPTA LAS MEDIDAS PERTINENTES PARA QUE NO SE REPITA/N.

| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: |
|-----------------------------|---|--|--|
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | |
| OTROS HECHO | No hay definición ni adopción de medidas que contribuyan a que la/s | En la/s contingencia/s o situación/es de crisis revisada/s, el proyecto define y | En la/s contingencia/s o situación/es de crisis revisada/s, el proyecto define y |
| | | | |
| | | | Registros de reuniones de análisis de causas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| contingencia/s o situación/es de crisis no vuelva/n a ocurrir o que, si vuelve/n a ocurrir, su impacto sea menor. | ejecuta medidas consideradas como poco pertinentes para que la/s situación/s no se repita/n o, si vuelve a ocurrir, su impacto sea menor. | ejecuta medidas consideradas como pertinentes para que la/s situación/es no se repita/n o, si vuelve a ocurrir, su impacto sea menor. | Registros de acciones realizadas de acuerdo con lo definido en reunión. Registro del seguimiento de las medidas acordadas (cumplimiento de éstas). |
|---|---|---|---|

4.3.- OTRA EVENTUALIDAD

ESTA DIMENSIÓN SE DEBE UTILIZAR **SÓLO CUANDO SEA IMPOSIBLE EFECTUAR UNA SUPERVISIÓN TÉCNICA** (YA SEA PLANIFICADA NORMAL O DE URGENCIA) Y SIEMPRE DEBE SER CALIFICADA CON PUNTAJE 1. SI NO ES UTILIZADA DEBE SER CALIFICADA CON 0.

| Referencia Técnica 4.3.1 NO SE ENCUENTRA PERSONAL EN EL PROYECTO O EXISTE NEGATIVA EXPLÍCITA A SER SUPERVISADO Y/O A ENTREGAR INFORMACIÓN SOLICITADA. | | | | |
|---|--|-------------------------|--|--|
| NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | | | Para evaluar el nivel de desarrollo se debe valorar: | |
| Funcionamiento Insuficiente | Funcionamiento Parcial | Funcionamiento Adecuado | | |
| OTRA EVENTUALIDAD | <p>El proyecto se encuentra cerrado sin haberse informado previamente alguna situación que imposibilitara el funcionamiento en el inmueble y atención a niños, niñas, adolescentes y adulto/as.</p> <p>No se encuentra, al menos, a un integrante del equipo que pueda participar en la supervisión.</p> <p>Existe negativa explícita a ser supervisado y/o a entregar información solicitada.</p> | No aplica | No aplica | <p>Si se entregó Información al Servicio, previo a la supervisión, sobre actividades en las que participaría todo el equipo.</p> <p>Los motivos por los cuales la supervisión no se pudo realizar.</p> |