



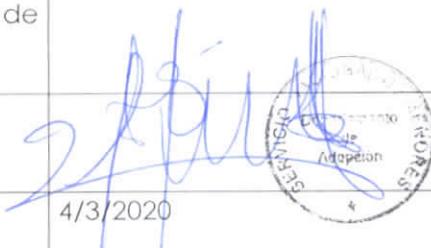
LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 1 de 13

LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
PARA LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS NO SUBVENCIONADOS,  
QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN 2020

DEPARTAMENTO DE ADOPCIÓN  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

CONTROL DE MODIFICACIONES

Proceso	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lineamiento de supervisión a Programa de Adopción 2019.	Yohana Cartes López Trabajadora Social.	Françoise Hahn Coordinadora Subdepartamento de Supervisión Protección	Viviana Petric Meneses Jefa Departamento Adopción.
Firma	 		 
Fecha:	4/3/2020	5/3/2020	5/3/2020

APROBACIÓN

Revisión Nº	Fecha	Descripción del cambio	Elaborado por



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

**REF: DAD.LI.01**  
**Nº Versión: 01**  
Página **2** de **13**

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
EJECUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN	5
INDICADOR DE GESTIÓN	13
ANEXOS	13



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01**  
**Nº Versión: 01**  
Página **3** de **13**

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito entregar los lineamientos y el Plan de Supervisión del período 2020, de la red de Organismos Colaboradores Acreditados que ejecutan el programa de Adopción. Supervisión que será ejecutada por profesionales del Subdepartamento de Supervisión del Departamento de Protección de Derechos.

Con la ejecución de la supervisión damos cumplimiento a la misión del Servicio *"Contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a la responsabilización e inclusión social de jóvenes que infringieron la ley, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por Sename y sus organismos colaboradores"*.

Por otro lado, el funcionamiento de los respectivos programas requiere ser supervisado, tal como lo dispone la Ley de Adopción N° 19.620, junto con su Reglamento. *"En el caso de los organismos acreditados, la supervisión de los programas de adopción que éstos ejecuten, corresponderá a las respectivas Direcciones Regionales de Servicio Nacional de Menores, a través de un funcionario especializado en la materia, perteneciente a la Unidad de Adopción Regional respectiva, quien quedará sujeto a las instrucciones emanadas de la Dirección Nacional del Servicio, la que además ejercerá la fiscalización de los mismos.*

*No obstante, la Dirección Nacional de Servicio Nacional de Menores podrá mantener aquellas funciones que en la práctica no sea posible cumplir a través de sus Direcciones Regionales"*.

Desde el año 2014 a la fecha, el Departamento de Adopción **ha asumido la supervisión del Programa de Adopción** ejecutados por las Fundaciones San José, Chilena de la Adopción y Mi Casa de la región metropolitana. Esto obedeciendo a lo señalado en la ley y reglamento, puesto que la Unidad de Adopción Metropolitana, no le ha sido posible cumplir con esta función.

La Supervisión ejecutada se enmarca en la búsqueda de la mejora continua de los procedimientos, levantando hechos críticos y/u observaciones si los hay, para su subsanación y posterior seguimiento.

Durante los años 2017 – 2019, la supervisión se ha desarrollado de acuerdo a los documentos técnicos elaborados para estos fines, tales como, lineamientos, pauta y rúbrica actualizados. La utilización y puesta en marcha de éstos instrumentos de supervisión, ha permitido monitorear el cumplimiento y aplicación de las normativas u otros documentos remitidos por el Departamento, con la finalidad de homogenizar y mejorar los procesos que ejecutan los Programas de Adopción. Otro elemento que ha



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 4 de 13**

enriquecido la supervisión es la incorporación de un/a Abogado/a del Departamento de Adopción en las supervisiones, aportando la mirada jurídica en los procesos supervisados.

Para el presente año, el Proceso de Supervisión estará radicado en el Subdepartamento de Supervisión, del Departamento de Protección de Derechos, lo cual obedece a la nueva estructura organizacional que se espera instalar con miras al nuevo Servicio. Esto permitirá, mayor soporte técnico para la realización de la Supervisión, visibilidad y claridad de los procesos ejecutados por nuestras Unidades de Adopción.

En cuanto a la asesoría, en los temas asociados directamente al proceso de Supervisión, tales como búsqueda de alternativas para orientar en la subsanación de los hallazgos, observaciones presentadas y elaboración de Planes de Mejora, deberán ser canalizados mediante la Asesora de la Macrozona Centro del Departamento de Adopción.

## **II. OBJETIVOS**

### **1.1. Objetivo General:**

Evaluar integralmente el funcionamiento de las Fundaciones que ejecutan el Programa de Adopción, respecto de las exigencias y contenidos de las Normativas Técnicas y Jurídicas vigentes en materias de adopción.

### **1.2. Objetivos Específicos:**

- Controlar el cumplimiento de las actividades ejecutadas en los cuatro subprogramas, supervisando que éstas, se encuentren ajustadas a las normativas técnicas, mediante la revisión de los verificadores de las actividades realizadas.
- Realizar monitoreo respecto de la debida tramitación de las causas, cumplimiento de plazos y oportunidad e integralidad del ingreso de la información requerida en la base Adopsen y Plataforma SIIA.
- Seguimiento a la(s) respuesta(s) a la(s) exigencia(s) realizada(s), respecto de lo comprometido para subsanar de los hechos críticos y/u observaciones.
- Prevenir que los incumplimientos de mayor prevalencia, se presenten en otras Fundaciones que Ejecutan el Programa de Adopción.
- Realizar seguimiento a las observaciones y recomendaciones efectuadas en supervisiones anteriores.



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 5 de 13

### III. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Se han establecido los siguientes criterios para efectuar el proceso de supervisión:

#### 1. PLANIFICACIÓN SUPERVISIÓN PRESENCIAL FASE 1

El proceso de supervisión a las Fundaciones que Ejecutan el Programa Adopción, tendrá una frecuencia de **supervisiones trimestrales**, según planificación establecida.

Se considerará oportuna otra visita "excepcional" en aquellas Fundaciones, que requieran de mayor supervisión, por presentar un alto grado de complejidad en los hechos críticos levantados y la necesidad de monitorear en terreno la ejecución de lo comprometido y/o de acuerdo a los requerimientos del Servicio.

La programación de las visitas de supervisión Presencial se realizará de acuerdo al siguiente cronograma:

Institución	Nombre del Programa	Región	Calendarización Supervisión año t			
Fundación San José	Programa Adopción	RM	marzo	junio	septiembre	diciembre
Fundación Chilena de la Adopción	Programa Adopción	RM				
Fundación Mi Casa	Programa Adopción	RM				

Es importante señalar, que este cronograma sólo podrá alterarse de manera excepcional y por razones de fuerza mayor, autorizado por jefatura del Departamento de Adopción.

#### Actividades a desarrollar en cada Supervisión:

Para ejecutar la supervisión es fundamental cumplir con las siguientes actividades, las cuales deben efectuarse antes de realizar la supervisión presencial:



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 6 de 13**

**Revisión de antecedentes:**

- Entrevista con Asesoras Nacionales del Departamento de Adopción.
- Entrevista con Asesoras de Adopción Internacional del Departamento de adopción.
- Revisión de los lineamientos de Supervisión año t.
- Revisión de la pauta de Supervisión año t.
- Informe de Supervisión del período anterior año t -.
- Normativas Técnicas y Jurídicas del Programa de Adopción.
- Registros SENAINFO, Seguimiento de Causa, Registro formato Excel mensual, Adopsen y SIIA según corresponda.
- Registro de Niños/as Adopción Internacional.
- Fichas de Fracazos de niños/as de la Fundación correspondiente año t.
- Sistematización de Incumplimientos del periodo anterior.

**En la visita de supervisión:**

- Encuadre del proceso de supervisión.
- Supervisar aspectos generales del funcionamiento del Programa de Adopción.
- Realizar seguimiento a los incumplimientos y observaciones aún vigentes y a las recomendaciones del período anterior.
- Levantamiento de observaciones y/o hechos críticos.
- Conocer los procedimientos y flujograma definidos internamente por las OCAS, para la ejecución de los distintos subprogramas.



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01

Página 7 de 13

### Aspectos generales del funcionamiento del Programa de Adopción:

Es importante establecer que en cada visita se controlen los siguientes temas y su profundización dependerá de los resultados o alcances obtenidos en la anterior supervisión poniendo énfasis en aquellos que se detectaron algunas debilidades y/o en lo señalado en el presente lineamiento:

ÁMBITOS	DESCRIPTORES
Características y condiciones del inmueble.	1.- Características y condiciones del inmueble.
	2.- Equipamiento del programa según convenio.
	3.- Recurso Humano.
Gestión técnica	A.- Prestaciones Subprograma recepción y cuidado del niño/a Nacional.
	B.- Prestaciones Niños/as Adopción Internacional.
	C.- Prestaciones niños(as) reparación y preparación para la adopción.
	D.- Prestaciones Subprograma Apoyo y orientación a la familia de origen.
	E.- Prestaciones Subprograma Evaluación técnica de los solicitantes y su preparación como Familia Adoptiva.
	F.- Prestaciones Subprograma Búsqueda de Orígenes.
Coordinación de La UADOP	1.- Coordinación general de la OCA.

### Gestión técnica:

Se debe controlar el cumplimiento de procedimientos, según normativas técnicas/jurídicas e instrucciones emanadas desde el órgano rector y lo declarado por la OCA, lo anterior a través de la **revisión de carpetas** de los diferentes usuarios/as:

En el caso específico de las **carpetas de los niños/as**, se debe revisar la documentación psicosocial.

- ✓ Verificar su existencia, documentación actualizada (**máx. 6 meses**) y completa, acorde a lineamientos técnico y orden en el registro.
- ✓ Verificar que el Programa está participando de las reuniones resolutorias (SIM) y de despeje.



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 8 de 13

- ✓ Verificar que cada Carpeta de niño/a contenga: Informe Social, Psicológico, antecedentes de Salud, Escolaridad, Certificado de Nacimiento, fotografía reciente, antecedentes Jurídicos y de intervención pre adoptiva, y postulaciones a adopción nacional o internacional cuando corresponda.
- ✓ Verificar que 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.
- ✓ Verificar que 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.

En el caso específico de las **carpetas de Familia de Origen en conflicto con la maternidad/paternidad**, se debe observar que contengan hoja de derivación, Ficha Social, hoja de ruta cronológica de las acciones realizadas y registro de las intervenciones de acompañamiento del discernimiento. Optativo, fotocopia de Carnet de identidad y ficha atención Social.

Además de la carpeta, se deberá supervisar el documento elaborado y la ejecución de la **difusión del subprograma Familia de Origen en conflicto con la maternidad/paternidad**.

En el caso particular de las **carpetas de los Solicitantes Idóneos** se considerarán los requisitos exigidos en la normativa vigente; para lo cual se debe observar que contenga fotocopia de Cedula de identidad, Certificado de Nacimiento, Certificado de Matrimonio, 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, fotografías recientes. La documentación anteriormente señalada, se hace extensiva a las carpetas de los **Solicitantes a Regularización**.

Así también, se solicitarán los verificadores (lista de asistencia, planificación, cronograma, programa, entre otros) correspondientes a la realización de los talleres informativos, preadoptivos y postadoptivos.

Las carpetas (digital y/o física) correspondientes a los usuarios/as **de Búsqueda de Orígenes**, se deberá tener registro de las visitas domiciliarias, documentación exigida, tiempo de tramitación del desarchivo, tiempo de espera, etc.



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 9 de 13

**Coordinación con la UADOP:**

- **Calidad y oportunidad de los registros en Base de Datos.** En este punto, se debe evaluar transversalmente la calidad y oportunidad de los registros de Base de Datos, mediante los distintos reportes utilizados en el proceso supervisión y corroborando con los verificadores correspondientes.
- **Implementación de nuevos procedimientos en materia de adopción,** según corresponda. Se debe conocer y controlar la aplicación de nuevos lineamientos, como Evaluación Técnica de Solicitantes y su Preparación como Familia Adoptiva, Manual de Acompañamiento a Familias Adoptivas y Manual SIIA.

**Seguimiento a última supervisión:**

- Seguimiento a los hallazgos detectados en proceso de supervisión del período t-, con el objeto de realizar seguimiento de los mismos. Para lo anterior, se debe tener como insumo el informe de supervisión.

**Equipamiento e infraestructura:**

- Controlar/fiscalizar las dependencias, respecto de las condiciones y características del inmueble, para la atención usuaria y el desempeño de las labores de los profesionales.
- Controlar/fiscalizar el equipamiento, para la atención usuaria y el desempeño de las labores de los profesionales.
- Controlar/fiscalizar, el recurso humano con el cual cuenta.

**Pauta de Supervisión Técnica Presencial:**

La generación del instrumento (**anexo 1**) que se acompaña, está determinada por las exigencias legales, técnicas y administrativas que regulan el quehacer de nuestro Servicio, y que, en el caso de los Organismos Colaboradores Acreditados, se traducen en el cumplimiento de las especificaciones técnicas de las Normativas.

En coherencia con lo anterior, el Supervisor tendrá un documento de apoyo denominado "**Procedimiento/Rúbrica**" (**anexo 2**), que constituye la operacionalización del criterio, que indica la fuente de información a la que debe recurrir, los aspectos que debe someter al análisis crítico y el mecanismo o medio de verificación que da cuenta del nivel de cumplimiento del criterio examinado. Dicho procedimiento facilitará el pronunciamiento del supervisor/a, en forma fundada o sostenida, la determinación del nivel de cumplimiento que tiene cada uno de los criterios que conforman el ámbito.



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 10 de 13**

Entonces, el "Procedimiento/Rúbrica" facilitará la asignación de la correspondiente puntuación, permitiendo estandarizar la determinación del nivel de cumplimiento del criterio, respecto de lo solicitado en la normativa legal y administrativa del Servicio, disminuyendo el sesgo, discrecionalidad e interpretación de parte de los supervisores/as, favoreciendo así la posibilidad de construir análisis desde un mismo marco teórico y metodológico.

La calificación obedecerá al nivel de cumplimiento, de acuerdo a la revisión de verificadores:

<b>Nivel de Cumplimiento</b>
<b>Cumple</b> , se cuenta con todos los verificadores.
<b>Parcialmente cumplido</b> , no se cuenta con uno los verificadores.
<b>No cumple</b> , no se cuenta con más de uno de los verificadores.

<b>PUNTAJE</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
<b>3</b>	<b>NO APLICA</b> , para no perjudicar el puntaje final del informe.
<b>1.0 – 1.5</b>	<b>NO CUMPLE</b> , con lo comprometido en el programa/proyecto de funcionamiento.
<b>1.6 – 2.4</b>	<b>NECESITA MEJORAR</b> , se trata de identificar la brecha existente entre lo convenido y lo verificado en terreno, aquello que el programa, le falta para dar cumplimiento a lo comprometido en el programa/proyecto de funcionamiento.
<b>2.5 – 3.0</b>	<b>CUMPLE</b> , con lo convenido en el programa/proyecto de funcionamiento.

Así también, de acuerdo a la siguiente escala de puntaje:

- Los registros en dicho instrumento deberán efectuarse de manera inmediata durante el proceso de supervisión Técnica-Presencial y todos los campos de control de cumplimiento y opinión profesional, deben ser consignados, a excepción de aquellos aspectos que no apliquen, según realidad del Programa y a los distintos objetivos y momentos de la supervisión.
- La pauta aplicada se constituye como parte del informe de supervisión se enviará al Programa, con "carta conductora del informe".
- En funcionamiento la plataforma de supervisión SENAINFO, la pauta de supervisión estará disponible en el sitio Web, donde se podrá registrar de manera inmediata lo supervisado, concluida la supervisión el informe estará disponible con perfiles definidos.



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 11 de 13**

### Monitoreo de los Hallazgos.

- Matriz de hechos críticos: Instrumento que compila todos los hechos críticos que se han repetido en distintas supervisiones y no han sido subsanados. A fin de mantener un seguimiento sistemático de dichos hallazgos.

### 2. Ejecución de la supervisión, según aspectos relevantes del proceso FASE 2

#### Respecto de la Supervisión:

En cuanto a la realización de la supervisión en terreno, las actividades deben considerar:

1. Entrevista con el Director/a del Programa, según la disponibilidad de tiempo del requerido. Con el propósito al inicio de presentarse e informar respecto de los objetivos y alcance del proceso de supervisión. Y al término para dar cuenta de manera general los levantamientos (hechos críticos y/o observaciones) generados en la presente supervisión. Lo que no impide que el informe de supervisión final, se registren nuevos hallazgos que no fueron planteados previamente.
2. Revisión de las carpetas y registro en los campos de control de cumplimiento y fundamentación.
3. Ejecución de la supervisión propiamente tal.
4. Retroalimentar al equipo, respecto de los hallazgos detectados en la supervisión, dejando en claro que podrían registrarse nuevos hallazgos una vez finalizado el informe.

#### Método para la selección de carpetas a revisar:

El proceso de supervisión requiere confrontar lo normado por un lado y lo comprometido por otro, con las actividades realmente ejecutadas y que en su mayoría se registran en las **Carpetas** de los distintos usuarios/as del Programa de Adopción. Para tales fines, se debe obtener una muestra definida del universo, por lo tanto, se revisarán 4 carpetas por cada subprograma (4 de Recepción y cuidado del Niño/a, Apoyo y 4 de orientación a la familia de origen, 4 de Evaluación técnica de los solicitantes y su preparación como familia Adoptiva, 4 de evaluadores externos y 4 Búsqueda de Orígenes). Es decir 20 carpetas en total.



LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020

REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 12 de 13

3. Análisis de la información obtenida y seguimientos a los incumplimientos de la supervisión: FASE 3

- a) **Levantamiento de incumplimientos: observaciones y/o hechos críticos.** Dichos hallazgos, serán informados a la instancia Nacional, a través del Informe de Supervisión.
- b) **Elaboración del Informe de Supervisión:** Posterior a cada visita de supervisión, se elaborará un Informe que contemple aspectos técnicos, que entregue una visión integral de los aspectos supervisados y de aquellos Hechos Críticos que requerirán ser subsanados.
- c) El informe debe ser elaborado y remitido al Programa **en un plazo máximo de 10 días hábiles.** Por lo anterior, el supervisor/a deberá elaborar y realizar las gestiones de visación del informe por parte de la Coordinadora de la Unidad de Supervisión y la jefatura del Departamento antes de del plazo anteriormente señalado.

El informe de supervisión, debe ser remitido al Programa con **carta conductora** paralelamente con **memorándum conductor al Director/a Regional Metropolitano con copia al Coordinador/a de la Unidad de Adopción y a la/el Jefa/e del Departamento de Adopción** para conocer la situación de la OCA y subsanar los incumplimientos si corresponde.

**El Programa deberá:**

**Elaborar Plan de Mejora:** La Fundación tendrá **10 días posterior a la recepción del informe de supervisión** para enviar al Departamento de Adopción un Plan de Mejora, que señale claramente las acciones a realizar para subsanar los hechos críticos levantados. Plan que será monitoreado su cumplimiento en la siguiente supervisión.



**LINEAMIENTO DE SUPERVISIÓN PRESENCIAL  
A FUNDACIONES QUE EJECUTAN PROGRAMA DE ADOPCIÓN  
2020**

**REF: DAD.LI.01  
Nº Versión: 01  
Página 13 de 13**

#### IV. INDICADOR DE GESTIÓN INTERNA SUPERVISIÓN PROGRAMA ADOPCIÓN

Con la finalidad de ir mejorando los procedimientos que nos competen, para el presente año se ha establecido una meta de carácter interna para medir el nivel de cumplimiento de las Unidades de Adopción en las acciones de supervisión, que a continuación se detallan:

Objetivo	Meta cualitativa (describir lo que se espera alcanzar)	Meta cuantitativa Especificar porcentaje y valores	Indicador Nombre y Formula	Actividades para cumplir el objetivo e indicador	Fechas de cumplimiento	Responsable	Evaluación (considerando objetivo, describir cuando se considerara exitoso)	Medios de verificación
Realizar las 4 visitas anuales de supervisión en terreno a los Programas de adopción.	Nº de supervisiones realizadas respecto del total de supervisiones calendarizadas.	12 visitas de supervisión en terreno a los Programas de Adopción.	% de visitas realizadas/ total de Programas de adopción.	1.- Ejecución de la supervisión. 2.- Elaboración de informe de supervisión.	Marzo y diciembre 2019	Yohana Cartes	Cumplimiento de fechas y visitas realizadas cuando corresponda y contribuir a la mejora del Programa de Adopción.	-Informe de supervisión. -Carta conductor del informe.

#### V. Anexo:

1. Pauta de supervisión Programa De Adopción - Organismos Colaboradores Acreditados No Subvencionados.
2. Rúbrica/ Procedimiento.