



REF: APRUEBA LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DE LOS PROYECTOS QUE EJECUTAN LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS DE LOS PROYECTOS ESPECIALIZADOS DE LA MODALIDAD DE INTERVENCIÓN CON NIÑOS/AS INSTITUCIONALIZADOS Y SU PREPARACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN A FAMILIA ALTERNATIVA A LA DE ORIGEN (PRI), EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.032, RELATIVOS AL DEPARTAMENTO DE ADOPCIÓN, PARA EL AÑO 2020.



TRAMITADO

RES. EXENTA N°

860

SANTIAGO, 13 MAR 2020

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3º, 5º N°s 1, 3, 4, 5, 7 y 12 del Decreto Ley N° 2.465, de 1979; en la Ley N° 20.032; en la Ley N° 21.140; en los Decretos Supremos N°s. 356, de 1980; 841, de 2005, 208, de 2007; 1097, de 2009; 105, de 2012; 680 y 806, ambos de 2014; 1028, de 2016; 1134 de 2017, 307 de 2018 y 370, de 2019, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la Ley N° 19.880; en el DFL N° 1/ 19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Resolución Exenta N° 3949, de fecha 28 de diciembre de 2018, de esta Dirección Nacional; y; en las Resoluciones N°s 6 y 7, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

- 1º Que, de acuerdo al Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, la misión de este Servicio es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de los adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad con el artículo 2º de esta ley. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de dichos niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar, supervisar y fiscalizar técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.
- 2º Que, de acuerdo al artículo 15 de este mismo cuerpo normativo, los colaboradores acreditados deben cumplir las normas o instrucciones generales que, de acuerdo con esta ley, les imparte el Servicio; asimismo, deben proporcionar la información que éste les requiera y permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten y de sus establecimientos.
- 3º Que, de conformidad con el artículo 3º del Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, contenido en el D.S. N° 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ya citado, se establece que este Servicio estimulará, orientará, coordinará y supervisará técnicamente la labor que desarrollan las entidades públicas o privadas que coadyuven con sus funciones.
- 4º Que, a este Servicio le corresponde efectuar la coordinación técnico- operativa de las acciones que, a favor de los menores de que trata el Decreto Ley N° 2.465, de 1979, ejecutan las instituciones públicas y privadas. En este sentido, de acuerdo al artículo 12 N° 3 del mismo cuerpo legal, le corresponde a los Directores Regionales prestar asistencia técnica, material o financiera a las instituciones coadyuvantes o reconocidas como colaboradoras del Servicio en la Región, según correspondan de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Dirección Nacional.

- 5º Que, los colaboradores acreditados deben cumplir con las normas o instrucciones generales, que les imparte el Servicio; y además deben proporcionar la información que se les requiera y se debe permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten en sus establecimientos. En este sentido, y de conformidad a lo que señala el artículo 13º letra b) del Decreto Supremo Nº 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fija el Reglamento del Servicio Nacional de Menores, corresponde a los Departamentos Técnicos supervisar la organización y el funcionamiento de los sistemas asistenciales y establecimientos del Servicio, y de los que dependan de instituciones coadyuvantes.
- 6º Que, los convenios suscritos con los organismos colaboradores acreditados para que ejecuten cualquier línea de acción de este Servicio, contemplan una serie de obligaciones que deben cumplir dichas instituciones durante la ejecución de dichos proyectos, tales como, las de proporcionar la información, permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los niños, niñas o adolescentes y autorizar la realización de auditorías contables y financieras, cuando el SENAME lo requiera.
- 7º Que, conforme a lo señalado, mediante este acto administrativo, esta autoridad viene en aprobar los Lineamientos de Supervisión Técnica respecto de los proyectos que ejecutan los organismos colaboradores acreditados, en virtud de la Ley Nº 20.032, de los proyectos especializados de la modalidad de Intervención con niños/as institucionalizados y su preparación para la Integración a familia Alternativa a la de Origen (PRI), que contiene las instrucciones, de carácter técnico, que deben impartirse a los equipos profesionales y técnicos de los proyectos que ejecutan los organismos colaboradores acreditados, por el Servicio para el año 2020.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBENSE LOS LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DE LOS PROYECTOS QUE EJECUTAN LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS, EN VIRTUD DE LA LEY Nº 20.032, RELATIVOS AL DEPARTAMENTO DE ADOPCIÓN, PARA EL AÑO 2020:

LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DEL PROYECTO QUE EJECUTA EL ORGANISMO COLABORADOR ACREDITADO, EN VIRTUD DE LA LEY Nº 20.032, DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA, MODALIDAD DE INTERVENCIÓN CON NIÑOS/AS INSTITUCIONALIZADOS Y SU PREPARACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN A FAMILIA ALTERNATIVA A LA DE ORIGEN (PRI) PARA EL AÑO 2020:

I. Introducción

El Servicio Nacional de Menores se encuentra en un proceso de reforma orientado a fortalecer la capacidad de gestión y modernización, a través del desarrollo de metodologías de evaluación y de asesoría a su Oferta Programática, que permita contar con un Sistema de Supervisión más eficiente en el control de la calidad de la atención que reciben los usuarios de dicha oferta, favoreciendo responder al mandato legal de la especialización.

Dentro de sus objetivos estratégicos para el periodo 2019-2022, se establece: *“Procurar la mejora continua de los modelos técnicos de operación, tanto del sistema de protección y restitución de derechos como de inclusión social de jóvenes en conflicto con la ley, estableciendo estándares de calidad y mecanismos de evaluación que retroalimenten la gestión de los centros de administración directa, de los organismos colaboradores y del intersector”*.

Asimismo, la Ley Nº20.032 establece en el Artículo 2º, numeral 4), como un principio que regirá la acción del SENAME y sus colaboradores acreditados el siguiente: *“La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman la subvención, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el SENAME deberá supervigilar, fiscalizar y evaluar periódicamente la ejecución y resultado 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”*.

Los desafíos para los próximos periodos se centran en la instalación progresiva de un **Sistema de Supervisión Integral** que implica hacer confluir distintas fuentes de información provenientes de los diversos procesos de evaluación, control y fiscalización al desempeño de los proyectos, tanto los administrados directamente por el Servicio, como por los Organismos Colaboradores; posibilitando, una respuesta institucional sistémica y adecuada, en pos de controlar la calidad de la atención y la intervención entregada por los equipos que desarrollan sus funciones en los centros y proyectos.

El primer hito de instalación de este Sistema lo constituyen los **Comités Regionales de Supervisión y Fiscalización**¹, instancias regionales inter-unidades para el control, monitoreo y seguimiento de los proyectos y centros, con el objetivo de velar por la calidad y buen funcionamiento de la Oferta Territorial, a través de los procesos de supervisión y evaluación de desempeño regional. Dicho Comité Regional cuenta con su contra parte técnica en la Dirección Nacional, Comité Nacional de Supervisión y Fiscalización a objeto de potenciar el flujo de información y la toma de decisiones.

Lo anterior incluye supervisiones presenciales de los profesionales de las Unidades Técnicas y Financieras de las Direcciones Regionales y no presenciales, tanto regionales y nacionales, con diferentes niveles de alcance, profundidad y responsabilidad en la evaluación y asesoría de los procesos de intervención técnico y financiero que desarrollan el Servicio y los Organismos Colaboradores Acreditados mediante la ejecución de los Proyectos y Centros Residenciales.

El **Sistema de Supervisión Técnica y Financiera Integral** reconoce la supervisión regional como un actor fundamental, aportando a la mejora continua de la gestión de centros y proyectos, retroalimentando al **Sistema** a través de las supervisiones realizadas.

A su vez, los Departamentos Técnicos aportan al **Sistema** insumos de calidad y oportunidad a objeto de apoyar la toma de decisiones y mejora continua de los circuitos regionales, mediante el levantamiento de alertas oportunas, así como estableciendo un sistema robusto de seguimiento y retroalimentación de la ejecución de la supervisión, que permita corregir, reforzar o redefinir la conducción del **Sistema** a nivel regional.

Este **Sistema** cuenta con el Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo, lo cual permite mayor oportunidad en la gestión de la información respecto de la calidad y ejecución de los centros y proyectos que conforman la oferta programática del Servicio. Por tanto, este sistema de supervisión es una instancia que permite controlar y monitorear en línea los niveles de desempeño del circuito que forma parte de la oferta territorial y levantar la información a nivel regional y nacional, tanto para rendir cuenta como para la toma de decisiones.

La Directora Nacional, Sra. Susana Tonda Mitri, al inicio de su período en la dirección del Servicio, presenta como un primer desafío a los Departamentos técnicos, remirar, rediseñar el proceso de supervisión del SENAME, a objeto que éste sea oportuno, eficiente y eficaz, permitiendo responder a las necesidades de apoyo, asesoría y control que se presenta en la oferta de proyectos que conforman la Red de Protección de Derechos, instalada en el territorio nacional.

Durante el año 2019, se da inicio a este proceso de rediseño hacia un Sistema de Supervisión Integral, de la mano con los avances tecnológicos obtenidos a través del Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO.

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

Estos lineamientos de supervisión, recogen los aprendizajes del año t-1, aportes técnicos y desafíos desde las Unidades de Adopción Regionales. Esta actualización incluirá el ajuste al Módulo de Supervisión en la plataforma Senainfo, en el marco de lo detectado en la operativa y lo levantado en terreno.

Cabe mencionar que, en el marco de la mejora continua, los presentes Lineamientos de Supervisión pueden optimizarse mediante Notas Técnicas desarrolladas por las instancias del Nivel Nacional del Servicio respecto de materias alusivas a Protección y/o Adopción, lo anterior con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con indicaciones del presente documento. Especial atención, las posibles modificaciones a Leyes relacionadas con Infancia y que afecten directamente al Servicio, Organismos Colaboradores Acreditados y/o procesos de supervisión.

Por lo tanto, dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral del presente Lineamiento de Supervisión para esta oferta, del Servicio Nacional de Menores.

II. Objetivo

El presente documento tiene como propósito entregar el Lineamiento de Supervisión Técnica 2020, con el fin de guiar la acción de supervigilancia y asesoría desde el/la profesional Supervisor/a Técnico/a al Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) de la oferta de Adopción.

¹ Por medio de Resolución Exenta N° 3040, de fecha 29 de agosto de 2019, se aprueba Lineamientos del Comité Regional de Supervisión y Fiscalización.

III. Alcance

Profesionales, de las Unidades de Adopción y de Protección de Derechos Regionales y Oferta de Adopción de Organismos Colaboradores.

IV. Procesos y Procedimientos Relacionados

El Servicio Nacional de Menores, debe controlar el desempeño técnico y financiero de la oferta ejecutada por Organismos Colaboradores Acreditados. La supervisión se constituye en una función legal del Servicio Nacional de Menores expresándose en diferentes cuerpos normativos, tales como:

- Decreto Ley N°2.465, del 16 de enero de 1979, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Ley N° 20.032, que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su Régimen de subvención
- Decreto Supremo N° 841, de 2015, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.032 y sus modificaciones posteriores.
- Acuerdo Nacional por la Infancia – Artículos N°s 73, 75 y 82.
- Procedimientos de Evaluación Anual de Desempeño vigentes.

V. Sistema de Supervisión Integral

A partir del año 2020 se comenzará a implementar de manera paulatina el **Sistema de Supervisión Técnica y Financiera Integral** del Servicio Nacional de Menores, que permita contar con un control, tanto técnico como financiero y además de lo correspondiente al fortalecimiento de la asesoría técnica a los Proyectos.

En el marco de los hallazgos detectados en estudio relativo al proceso de supervisión², se da cuenta que éste no cumple con su rol de *orientar, promover y verificar el buen desempeño de los proyectos* para el logro de los resultados esperados a favor de la población atendida, como señalan sus objetivos. En esto, se distinguen dos causas principales: Primero, que el proceso no logra capturar el estado real de los proyectos, vale decir, existe una brecha entre los diagnósticos realizados y el real desempeño de los proyectos; y segundo, el proceso descuida el rol de asesoría y acompañamiento, conducente a la promoción y orientación del buen desempeño de los proyectos.

Los avances que se enfocan hacia este cambio, es poder transitar desde un "Proceso" hacia un "Sistema", donde ya no sea un trabajo lineal, sino que sea mucho más dinámico; para esto, se debe tomar como insumos la información que se genera desde la plataforma Senainfo, el módulo de supervisión, el análisis de los datos, coordinación entre equipos y unidades, y la asesoría técnica, a fin de que la acción de supervisar se centre en cautelar el cumplimiento del convenio y sus orientaciones técnicas, y se promueva el cambio hacia la mejora y buen desempeño de los proyectos.

Para esto, se debe ir proyectando un giro desde un sistema o modalidad rígida hacia una que permita priorizar aquellos proyectos críticos para hacer el sistema más eficiente y eficaz.

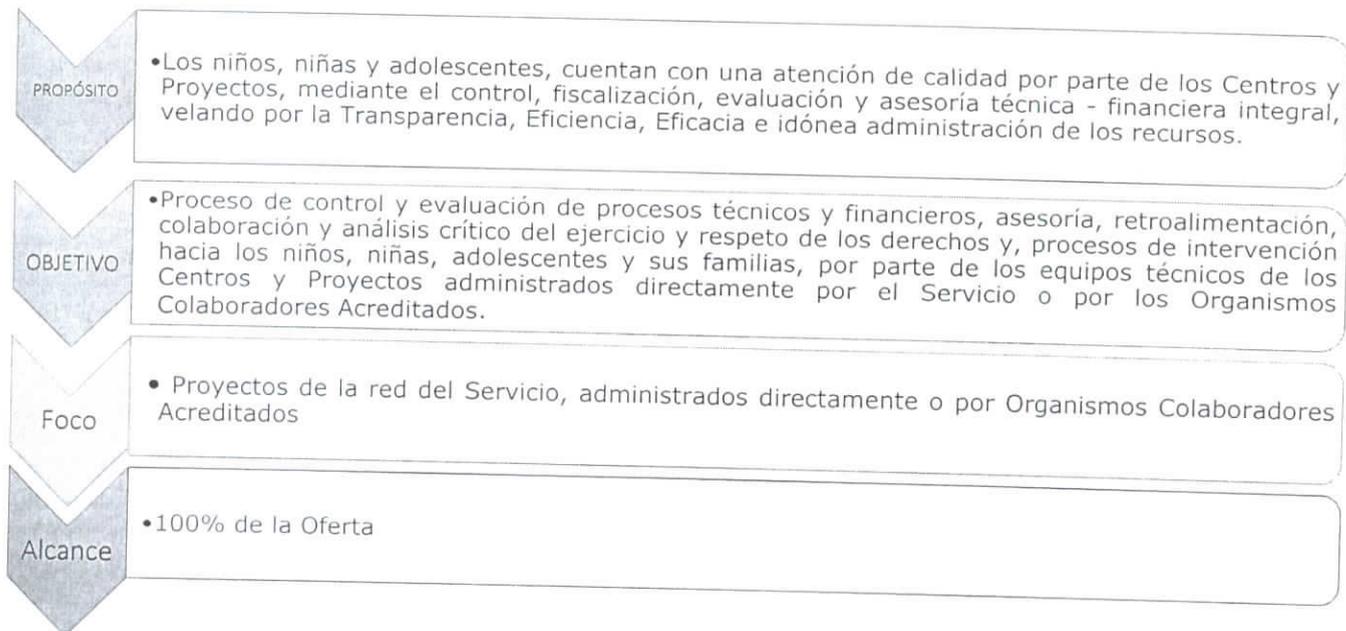
El modelo que se espera ir instalando consta de un **nuevo sistema de supervisión, dinámico, que emplee toda la información disponible, el trabajo de equipos interdisciplinarios y que tenga a la asesoría como una actividad clave**. En este sistema, todos los hallazgos serán insumos o *inputs* para la mejora permanente de los proyectos, de manera articulada con el resto de las tareas y unidades del Servicio, incluyendo la misma supervisión³.

La acción de Supervisar espera contar con una mirada más sistémica, que logre visualizar el estado real de los proyectos y el desarrollo de un acompañamiento continuo, con un análisis hacia la causa y efecto de los hallazgos y, las estrategias / desafíos para su mejora.

En este contexto, para el año 2020 se espera ir estableciendo las aproximaciones hacia un sistema, donde se incluyan supervisiones remotas desde la instancia nacional, supervisiones presenciales a nivel regional y supervisiones especializadas. Es decir:

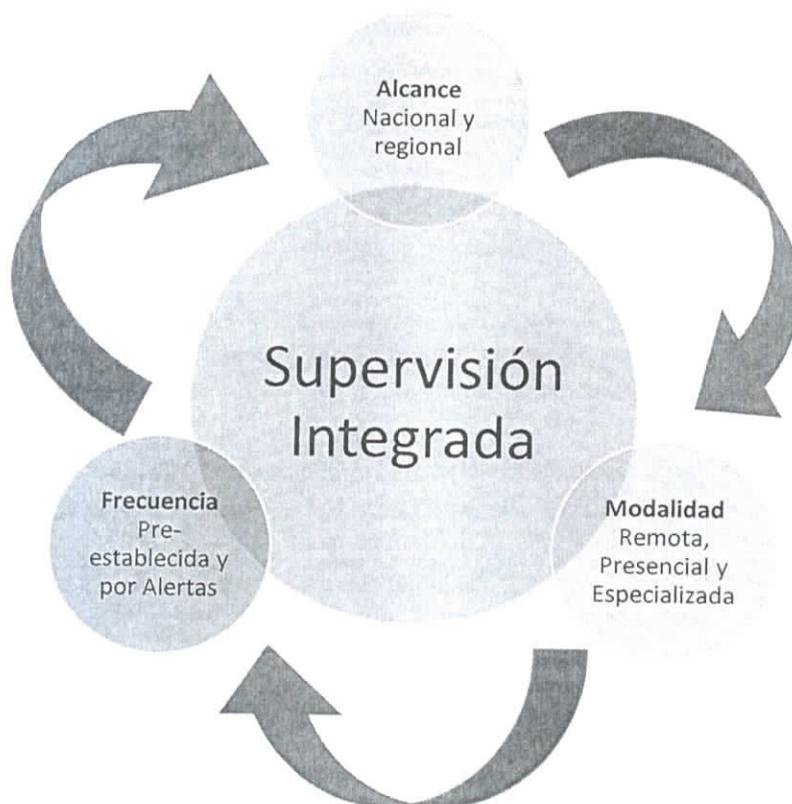
² Andrade Muñoz, Macarena, Ingeniera de Proyectos y Estudios del Centro de Sistemas Públicos (CSP), Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. (Julio 2018). *El Proceso de Supervisión a Programas de Protección de SENAME: Hallazgos y Recomendaciones*.

³ Andrade Muñoz, Macarena, Ingeniera de Proyectos y Estudios del Centro de Sistemas Públicos (CSP), Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. (Julio 2018). *El Proceso de Supervisión a Programas de Protección de SENAME: Hallazgos y Recomendaciones*



Dichas supervisiones cuentan con diferentes niveles de alcance, profundidad y responsabilidad en la evaluación y asesoría de los procesos de intervención técnica y financiera que desarrollan el Servicio y los Organismos Colaboradores Acreditados mediante la ejecución de los Proyectos, adscritos a todas las líneas de acción señaladas en el artículo 3° de la ley N° 20.032, que son Oficinas de Protección de Derechos del niño, niña y adolescente; Centros Residenciales; Programas; Diagnóstico; Siendo el PRI una modalidad correspondiente a la línea de Programas Especializados.

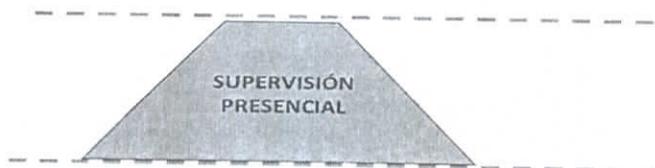
Es decir:



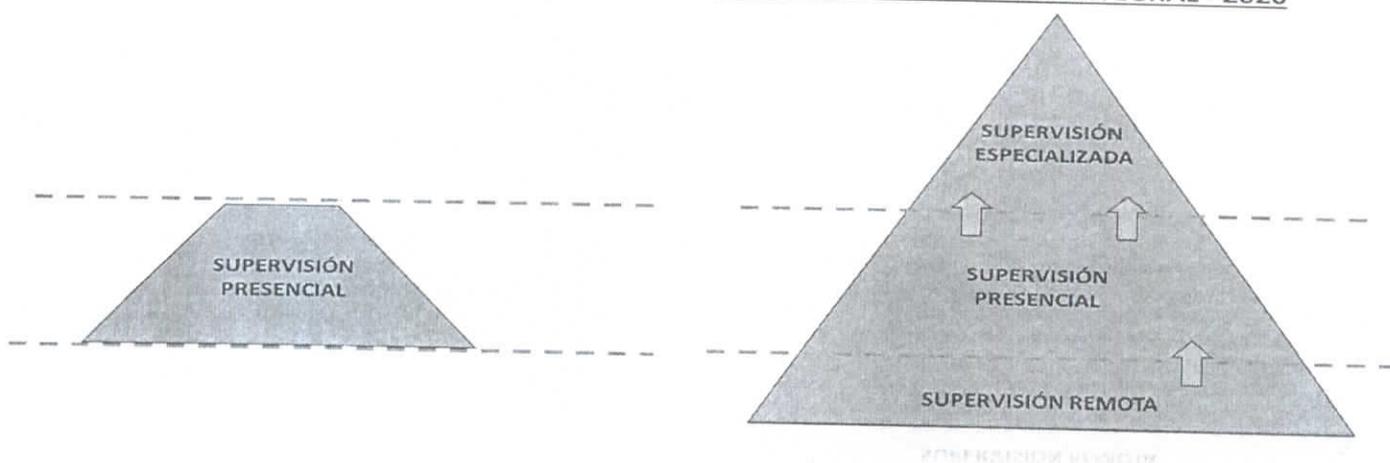
Las principales características del Sistema, es que establece distintas modalidades y tipos de supervisión, en el nivel regional y nacional, lo que permite un mayor alcance técnico y mejor calidad del proceso de supervisión. Asimismo, el rol de asesoría especializada se perfila con mayor claridad para aquellos proyectos que lo requieran, de acuerdo a las alertas que puedan ser levantadas.

Se espera, que el año 2020 se constituya en el inicio del Sistema de Supervisión Integral:

MODELO DE SUPERVISIÓN - 2019



SISTEMA DE SUPERVISIÓN INTEGRAL - 2020

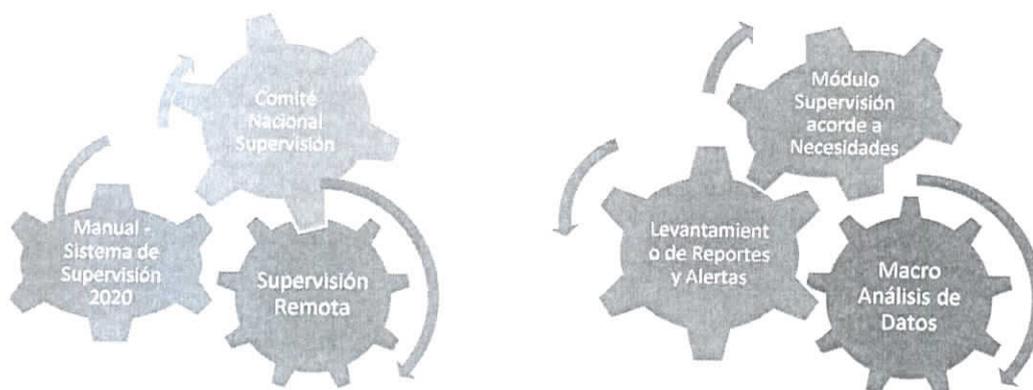


Los elementos que se esperan generar son:

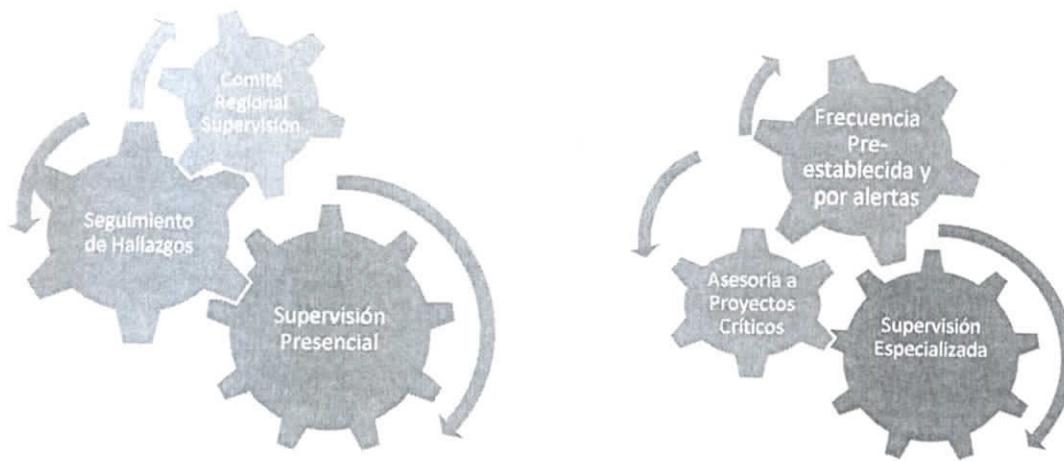
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión y modernización del Servicio,
- ✓ Desarrollo de metodologías de evaluación y manejo de la información respecto de la calidad de su Oferta Programática.
- ✓ *Sistema de Supervisión* más eficiente en el control de la calidad de la atención y de intervención que reciben los usuarios de dicha oferta.

El proceso de supervisión técnica 2019, contó con un rediseño técnico y tecnológico, que incorporó la puesta en marcha del Módulo de Supervisión en línea y la estandarización de los procedimientos; para el año 2020, los desafíos se centran en hacer confluír distintas fuentes de información provenientes de los diversos procesos de evaluación, control, fiscalización, asesoría y seguimiento a la calidad de atención de los centros y proyectos.

Nivel Nacional



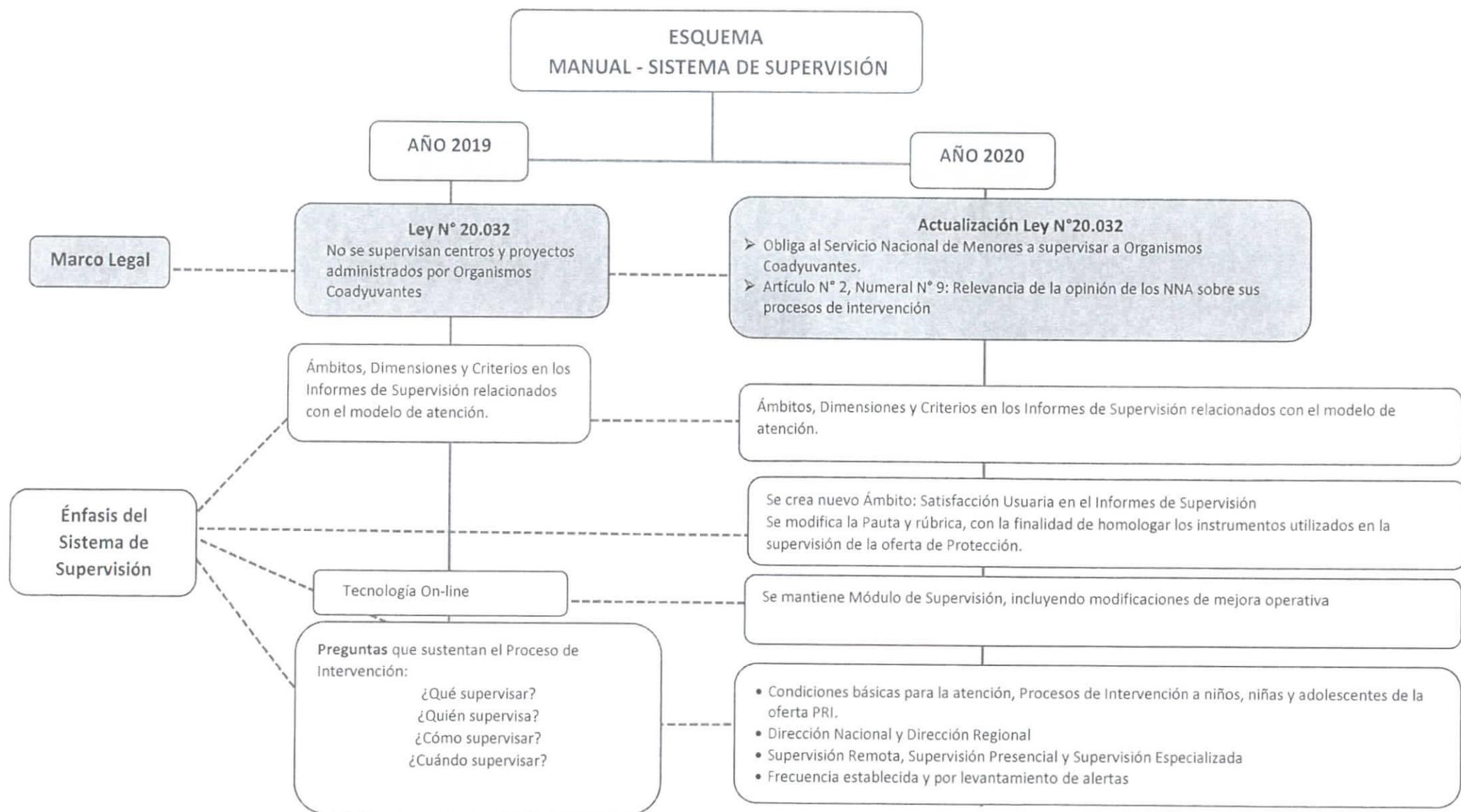
Nivel Regional

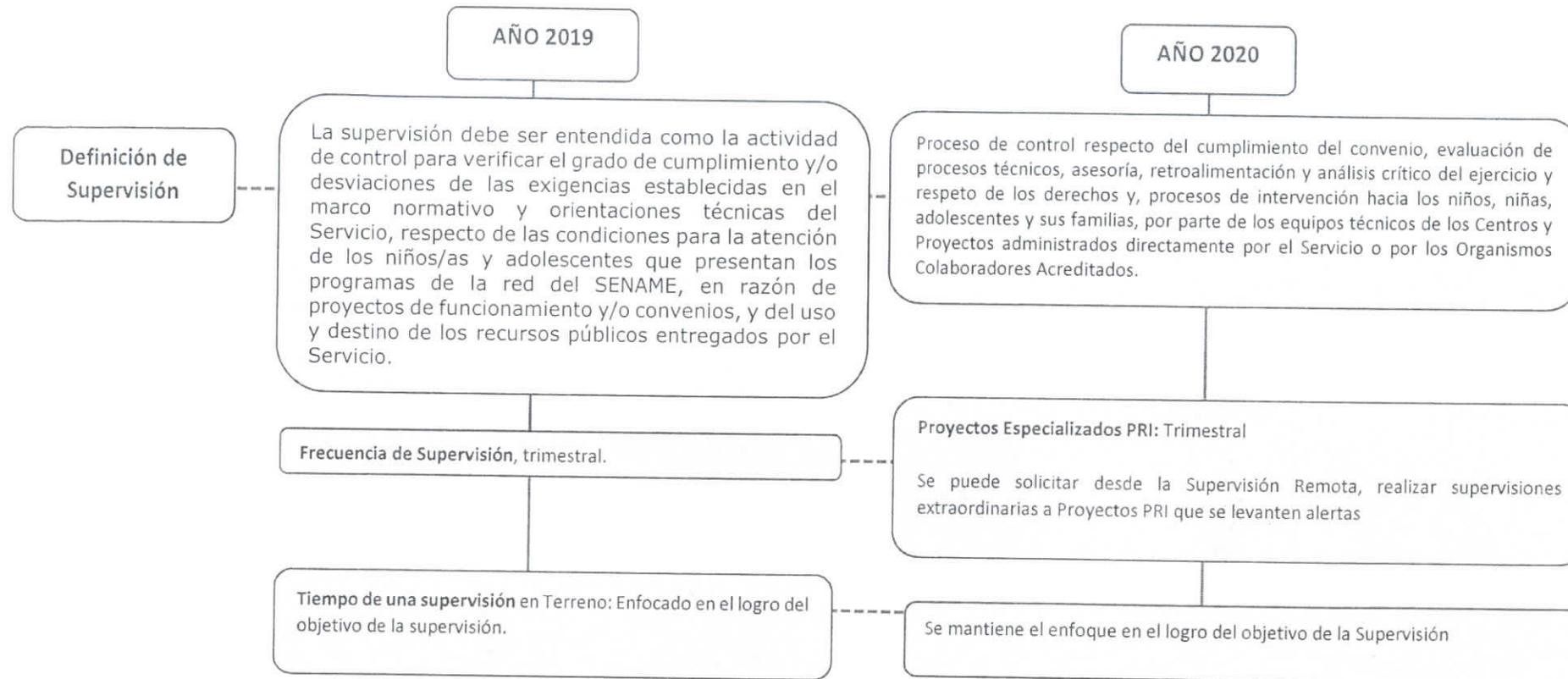


Mejorar la Gestión, no es solo modificar procesos, utilizar nuevas tecnologías y construir nuevas aplicaciones, sino que además se requiere una nueva forma de actuar de las Personas.

VI. La Supervisión Técnica

El presente Lineamiento establece un desarrollo general de los procedimientos para el año 2020. A través del presente esquema, se muestran los principales énfasis y modificaciones que contiene la Supervisión Técnica para el año 2020:





Función de la Supervisión Técnica

La Ley N°20.032, en el artículo 2°, numeral 4), establece como un principio que regirá la acción del SENAME y sus colaboradores acreditados el siguiente: *“La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman la subvención, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el SENAME deberá supervigilar, fiscalizar y evaluar periódicamente la ejecución y resultado 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”.*

Para llevar a cabo esta tarea, las funciones de Control y Asesoría Técnica, deben ser indisolubles al momento de realizar una supervisión técnica, donde el verificar el estricto cumplimiento de los convenios, implica también encauzar los procesos de intervención al logro de la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes de modo oportuno y eficiente.

La supervisión entiende el control, como un acto para verificar el grado de cumplimiento y/o desviaciones de las exigencias establecidas en el Marco Normativo y Lineamientos Técnicos del Servicio, respecto de las condiciones para la atención de los niños, niñas y adolescentes vigentes en los programas de la red del SENAME, en razón de proyectos de funcionamiento y/o Convenios y de la pertinencia de la intervención psico-social que deben recibir.

Se trata entonces, en primer lugar, de la verificación, en el marco de la prestación convenida, del respeto y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como a la realización de acciones tendientes a garantizar su pleno ejercicio, en concordancia con el rol de garante de derechos establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño.

En segundo lugar, la verificación del nivel de cumplimiento por parte del ejecutor (público o privado) de los compromisos convenidos con SENAME o declarados en sus respectivos proyectos de funcionamiento, lo que implica revisar y realizar exigencias a los operadores de primera línea, respecto de aquellos aspectos que la supervisión detecta y que no se están realizando de acuerdo a lo establecido y por tanto, se pone en riesgo la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención entregada a la población usuaria de la red de atención de SENAME.

En este escenario, al momento de efectuar el Control del cumplimiento de lo convenido, la Asesoría será la acción orientada a entregar el aporte especializado, con base en las orientaciones técnicas, para la superación del déficit levantado. Esta asesoría debe ser acotada a los objetivos del proyecto y a la superación de las brechas, entregando recomendaciones guiadas dada su visión global del comportamiento del proyecto.

La asesoría técnica como tal, puede darse en distintos niveles, los cuales abarcan desde el análisis de la práctica cotidiana, de las dinámicas que se originan entre el equipo interventor y los sujetos de atención, a la retroalimentación acerca de casos complejos que requieren de un análisis mediado, como de las implicancias del trabajo que realizan a nivel intersectorial en beneficio de los usuarios.

En términos descriptivos y con el fin de aportar a la mejora continua, el Control y la Asesoría Técnica a los equipos ejecutores, deberá traducirse en lo siguiente:

- Cumplimiento de los Convenios y Normativas Vigentes por parte de los proyectos de Organismos Colaboradores y Administración Directa de Sename.
- Potenciar la incorporación de las orientaciones técnicas de la modalidad supervisada, para su cumplimiento.
- Exigir la incorporación del enfoque de derechos en todo el quehacer del proyecto.
- Promover la organización y complementariedad del equipo a fin de dar cumplimiento a los resultados esperados en los procesos de intervención.
- Potenciar el desarrollo de las prestaciones de acuerdo a las necesidades del niño, niña, adolescente y familia o adulto significativo atendidos.
- Orientar a proyectos con calificaciones deficientes, con Planes de mejora, casos de alta complejidad o de connotación pública, con informes externos al Servicio, denuncias recepcionadas en Direcciones Regionales, OIRS, exigencias desde Dirección Nacional, entre otras.
- Monitorear y evaluar procesos de cierre de proyectos cuando se active dicho procedimiento.
- Trasferir circulares e instructivos entregados por el Servicio, resaltando los procedimientos o énfasis establecidos en dichos documentos, para su cumplimiento.
- Reforzar y contribuir al cumplimiento de las instrucciones establecidas frente a la necesidad de apoyar y /o detener un proceso de traslado de un niño, niña o adolescente fuera de su región de origen.
- Acentuar el trabajo de colaboración entre los equipos que ejecutan los proyectos y el/la supervisor/a técnico/a.

- **Documentación mínima en la carpeta de los proyectos a supervisar**

Teniendo en cuenta que las Unidades de Adopción de las Direcciones Regionales deben contar con carpetas o archivadores de los proyectos de organismos colaboradores que están recibiendo subvención, ya sea que se encuentren con convenio vigente o reciban el pago mediante resolución de urgencia, a continuación, se establece el orden y los documentos mínimos que deben estar contenidos en cada una de las carpetas de los proyectos.

- **Tapa de la carpeta:** Nombre completo del proyecto, código del proyecto, nombre del Organismo Colaborador, dirección del proyecto, números de teléfonos fijos y móvil, fecha de inicio y término del mismo.
- **Interior de la carpeta** (manteniendo el orden indicado a continuación)⁴:
 - Documentación recibida y enviada al proyecto relacionada con todas las comunicaciones realizadas entre la Dirección Regional, el proyecto, Dirección Nacional, Organismo Colaborador u otro relacionado con el Proyecto.
 - Reclamo/s OIRS y respuestas entregadas.
 - Evaluaciones de Desempeño Anual:
 - Pauta de evaluación de desempeño junto con el documento remitido (Carta u Oficio).
 - Apelación/es presentada/s por el proyecto
 - Respuesta a la/s apelación/es presentada/s por el proyecto
 - Autoevaluaciones entregadas por el proyecto.
 - Proyecto de funcionamiento adjudicado con anexos, ya sea por licitación o por asignación directa.
 - Resoluciones que aprueban el Convenio vigente, sus modificaciones, el Convenio de Prórroga, si hubiere.
 - Planes de Mejora
 - Documentos de la Dirección Regional que solicitan, retroalimentan, aprueban y cierran plan.
 - Desde OCA las respectivas presentaciones de plan de mejora.

En base a lo expuesto precedentemente, se establece que todas las carpetas de los proyectos especializados PRI, cuenten con la documentación señalada y en el orden solicitado a más tardar el 31 de marzo del año 2020.

ÁMBITOS Y AJUSTES DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

Para el año 2020, cada Informe de Supervisión cuenta con:

- Ámbitos: Temáticas macro a considerar en el proceso de supervisión.
- Dimensiones: Temas intermedios a abordar por parte del proceso de supervisión relacionados directamente con los Ámbitos.
- Criterios: Afirmaciones para ser evaluadas por parte de los/las supervisores/as técnicos/as en el marco de la "foto" que se visualiza o trabaja en la supervisión en terreno.

La supervisión técnica, se desarrollará realizando a lo menos la siguiente frecuencia, lo cual podría ser superior, en el marco del estado de criticidad de los proyectos:

Proyecto Ambulatorio PRI:	Trimestral
----------------------------------	-------------------

⁴ Considerando que los Informes de Supervisión se encuentran en la plataforma Senainfo, no es necesario que éstos se incluyan en las carpetas de los Proyectos.

ÁMBITO CONTEXTO PARA LA INTERVENCIÓN

Este Ámbito se encuentra compuesto por las **Dimensiones: Espacios para la Intervención y Recurso Humano para la Intervención**; para el año 2020, se incorpora la **Dimensión Equipamiento** con el objetivo de evaluar el mobiliario, recursos materiales y equipos computacionales (incluida la conectividad a internet) comprometidos por el proyecto.

ÁMBITO GESTIÓN DEL PROYECTO:

En este sentido, el presente ámbito incluye dos dimensiones y pretende contribuir al proceso de supervisión, al calificar temáticas relacionadas al cumplimiento de la matriz lógica y gestión técnica-administrativa desarrollada por el proyecto.

1) Matriz lógica: Los criterios que contempla esta dimensión tienen relación con la evaluación de las actividades comprometidas en la matriz lógica y la existencia del algún sistema de control interno que permita ir visualizando el nivel de logro alcanzado en las metas establecidas en la matriz lógica y las metas transversales consignadas en el proyecto de funcionamiento. Adicionalmente, se considera efectuar el monitoreo de las acciones de evaluación de proceso, resultado y de usuarios comprometidas en el proyecto de funcionamiento aprobado.

- Cabe aclarar que, NO se debe utilizar esta dimensión si el proyecto se encuentra funcionando sin convenio vigente.

2) Gestión técnica-administrativa: Los criterios que contempla esta dimensión tienen relación con el perfil atendido por los proyectos, la gestión de listas de espera, el cumplimiento de los tiempos de intervención y la justificación técnica en aquellos casos en que se supera el plazo establecido por OO.TT. para la intervención.

- Cabe aclarar que, esta dimensión se debe utilizar aun cuando el proyecto se encuentra funcionando sin convenio vigente.

ÁMBITO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Este Ámbito se encuentra compuesto la **Dimensión: Carpetas Individuales de Niños, Niñas y Adolescentes**.

Así también, la supervisión de los siguientes criterios:

1. Seguimientos a la aplicación de las Circulares N°s 05 y 06, ambas de 2019, de este Servicio
2. Retroalimentación y seguimiento a Observaciones de Tribunales de Familia.
3. Retroalimentación y seguimiento a los resultados de las Auditorías Sociales.
4. Respuestas a demandas internas de información: OIRS, Resultados de auditorías internas del Servicio y Metas del Servicio Nacional de Menores.
5. Respuestas a otras demandas externas de información: tales como Contraloría General de la República, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Defensoría de la Niñez u otras instituciones relacionadas con infancia y adolescencia, Cartas dirigidas a la Presidencia.

1) Seguimiento a la aplicación de las Circulares N°s 05 y 06, ambas de 2019:

Éstas imparten instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por los organismos colaboradores de las funciones del Servicio y por las instituciones coadyuvantes, como aquellos *que se encuentran bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad en los Centros de Administración Directa*, siendo pertinente aplicar las Circulares N°s 05 y 06, de 2019, según corresponda.

Durante el proceso de supervisión, se debe realizar seguimiento y revisión de las principales acciones consignadas en las Circulares, tales como establecimiento de la formalización de la denuncia (verificadores de esta gestión y plazos de 24 horas), que la información subida a la plataforma se encuentre "completa" y no "abierta" (RUSC), verificadores que se informa a Tribunal de Familia, y todas aquellas medidas adoptadas, necesarias para la debida protección, contención y confidencialidad del niño, niña y adolescente, así como aquellas preventivas que eviten la ocurrencia o reiteración de los hechos denunciados. Dentro de estas acciones de seguimiento, se considera reforzar y verificar que los equipos de los proyectos, mantengan permanentemente informadas a las familias y los/as niños/as, respecto del estado del proceso judicial, de acuerdo a la información que puedan ir aportando el Ministerio Público y Judicatura.

Esta materia debe ser considerada en las supervisiones técnicas, incorporando al módulo aquellos hallazgos asociados tanto respecto del deber de informar y denunciar, como del seguimiento de las medidas adoptadas, debiendo consignar dichos hallazgos en el módulo de supervisión,⁵ sin obviar que en la aplicación del procedimiento establecido se debe respetar y asegurar que el niño, niña y adolescente sea escuchado y que su opinión sea tomada en cuenta.

Al momento de seleccionar esta opción, se espera que el supervisor/a técnico/a de cuenta del seguimiento a circulares levantadas en el periodo anterior a la visita, indicando aquellas acciones a comprometer para el cumplimiento de los procedimientos señalados en las circulares, así como respecto de otras acciones preventivas y/o remediales ante las situaciones que hayan afectado a niños, niñas y adolescentes atendidos. En el caso de que las acciones se encuentren resueltas y el procedimiento haya sido exitoso en forma, fondo y tiempo, se calificarán los criterios correspondientes con puntaje 3.

2) Retroalimentación y seguimiento a los resultados de las Auditorías Sociales:

La Auditoría Social es una herramienta que permite realizar un levantamiento de información de carácter censal a un determinado tipo de oferta (Línea de Acción o Modalidad) o focalización regional de los proyectos administrados directamente o por organismos colaboradores.

Lo anterior, permitirá identificar las principales problemáticas que los están afectando y poder iniciar las acciones que sean necesarias para dar cumplimiento al mandato de protección y resguardo de sus Derechos.

Se espera que este levantamiento de información permita, no solo identificar los principales nudos críticos y situaciones de urgencia que es necesario abordar de manera inmediata, sino también establecer una línea base para hacer el seguimiento, en especial del cumplimiento de los objetivos que se consignan en su plan de trabajo.

En este sentido, a partir de las auditorías sociales desarrolladas desde Departamento de Protección, se levantarán una serie de observaciones y/o sugerencias dirigidas directamente al proyecto, y éstas deberán ser consideradas en el proceso de supervisión con el objeto de realizar monitoreo de las observaciones detectadas y registrar cada una de ellas en la dimensión de Normativa Vigente, definiéndose hallazgos y en consiguiente estableciéndose compromisos acordes a estos.

3) Respuestas a demandas internas de información:

En cuanto a esta opción, se espera que el supervisor/a técnico/a responda a solicitudes realizadas en el marco de las instrucciones del Servicio, ya sea para dar cuenta del abordaje de OIRS, como de retroalimentaciones de procesos de auditoría interna del Servicio, los que pueden aludir a diferentes aspectos referidos a la oferta programática.

4) Respuestas a otras demandas externas de información:

En cuanto a esta opción, se espera sea seleccionada al momento de ejecutar acciones vinculadas con información solicitada por instancias relacionadas a la temática de protección de derechos de la infancia y la adolescencia ajenas al Servicio, siendo especialmente relevantes el Instituto Nacional de Derechos Humanos, como la Defensoría de la Niñez.

Resulta importante destacar que, las opciones a seleccionar en esta dimensión podrán ser modificadas tras el análisis sobre su uso y pertinencia, lo que será verificado en el primer monitoreo de las innovaciones realizadas a los formatos de informe, de modo que podrán sumarse o eliminarse otras categorías de ser necesario.

ÁMBITO PROCESOS DE INTERVENCIÓN

Este Ámbito, para el año 2020, contiene la **Dimensión: Etapa Intervención**, la cual pretende supervisar a cabalidad el proceso de intervención ejecutado por el proyecto, acorde a las bases técnicas y convenio.

⁵ De acuerdo a la Circular N° 05 "si existiere algún incumplimiento de estas obligaciones establecidas en la Circular, por parte de un organismo Colaborador Acreditado, deberá dejarse constancia en la supervisión que se haga del proyecto, lo que podría implicar poner término unilateral y anticipado al convenio (...) de acuerdo al Artículo 37 de la Ley N° 20.032 este Servicio está facultado para poner término anticipado cuando los Derechos de los niños, niñas y adolescentes no estén debidamente respetados" pág. 11.

ÁMBITO SATISFACCIÓN USUARIA

Considerando que la Convención sobre los Derechos del Niño se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en las decisiones que les afecten; en relación a la participación, dentro del proceso de supervisión adquiere relevancia el derecho de ser escuchados y a que su opinión sea tomada en cuenta, es decir, conocer la opinión de los niños, niñas, adolescentes y adultos relacionados respecto de la calidad de vida y de atención brindada, a fin de incorporar dichas opiniones, ya sea para la mejora continua de la atención o bien, para reforzar las fortalezas desde la perspectiva de los usuarios(as) de la oferta de protección.

En otras palabras, se busca conocer el nivel de **satisfacción de los usuarios(as)**⁶ respecto de la atención entregada por la red de protección. Por ello, este concepto es entendido como la medida en que los proyectos logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario(a), definición operacional, que apunta a conocer de un modo integrado la atención brindada, desde las características relativamente estables como los lugares físicos donde se realiza la atención y el conjunto de las actividades que los profesionales realizan, por o para el niño, niña, adolescente y/o adulto relacionado.

Lo señalado, se tradujo en incorporar en el respectivo **Informe de Supervisión el Ámbito de Satisfacción de los usuarios(as)**, con dimensiones y criterios específicos por modalidad de atención, con el objetivo de levantar la opinión de los propios niños, niñas, adolescentes y adultos relacionados.

En este contexto, el Informe de supervisión se constituye en una fuente directa de levantamiento de información, mediante la utilización de técnicas que el supervisor(a) puede implementar en el trabajo en terreno, tales como: Entrevista Individual, Entrevista Grupal y la aplicación de Encuestas de Opinión.

Respecto a la aplicación del **Ámbito satisfacción de Usuarios**, para el año 2020 se establece un porcentaje mínimo de niños, niñas y adolescentes a entrevistar en el periodo enero – diciembre es de 15%. El número mínimo de adulto/s relacionado/s a entrevistar es de 5.

Igualmente, es necesario tener presente que las opiniones obtenidas mediante las indicadas técnicas directas de levantamiento de información, pueden ser complementadas con las opiniones vertidas en los **"Buzones de Consulta de Opinión"**, dispuestos en la oferta de protección. Lo anterior, debido a que los buzones constituyen una técnica indirecta reconocida, válida, y que tienen la cualidad de permitir a los usuarios(as) espontáneamente expresar o manifestar su opinión respecto de la atención recibida, para ello, se requiere revisar en cada supervisión el contenido del buzón, por parte del profesional a cargo de la visita, contando con la participación del director(a) del proyecto u otro profesional y, a lo menos, un niño o niña, se leerán en voz alta las opiniones, que después serán consignadas en los respectivos informes de supervisión en el Ámbito Satisfacción Usuaría, Dimensión Satisfacción Usuaría de Niños, Niñas y Adolescentes, Criterio "Otro".

Dado lo precedente, es necesario que en el caso de los proyectos que no dispongan este dispositivo, sean incentivados a habilitar dichos buzones, indicando que éstos deben ser ubicados en lugares que resguarden su buen uso, pero accesibles a toda la población usuaria, que siempre cuenten con papeletas y lápiz para que puedan ser utilizados de acuerdo a la necesidad de los niños, niñas, adolescentes y adultos relacionados. Las papeletas, deberán solicitar la edad y sexo del usuario(a), solo para favorecer el análisis de las opiniones levantadas.

Finalmente es importante hacer mención, que para el año 2020, el módulo de supervisión ha incorporado (en respuesta a las sugerencias de los/las Supervisores/as Técnicos/as), un espacio para el desarrollo de materias asociadas a la Asesoría Técnica, sus acciones y sus resultados. El espacio contará con 4000 caracteres, a objeto de que el supervisor/a plasme en él los análisis, retroalimentaciones y transferencias realizadas con el equipo interventor.

En este sentido, se sugiere que pueda ser usado con fines de distinguir acciones asociadas con fines de profundizar en aspectos metodológicos y de calidad de la intervención, y/o para aquellos casos donde se realizan las reuniones de análisis de casos.

Resulta relevante además señalar que igualmente se podrá utilizar el espacio de asesoría técnica en el módulo, con el fin de sopesar elementos cualitativos de la supervisión que anteriormente quedaban invisibilizados, pudiendo el/la supervisor/a volcar en él, sus impresiones respecto del proceso de ejecución del proyecto.

⁶ Donabedian, 1980 en Hidalgo & Carrasco, 1999

CARPETAS

- **Documentación presente en carpetas individuales de los proyectos**

En virtud de que todo niño, niña y/o adolescente atendido en un proyecto de protección, debe contar con una "Carpeta Individual", en la que se incluya la documentación directamente relacionada con sus procesos de intervención o de evaluación, el mantenimiento de esta dimensión en los instrumentos de supervisión, pretende continuar favoreciendo la homologación de los criterios en la revisión de las carpetas de los niños, niñas y/o adolescentes; no obstante, es importante considerar en la definición de estos criterios, las diferencias de las distintas modalidades de atención.

Si bien la estructura de las carpetas individuales se deja a criterio de cada institución y/o proyecto, se debe revisar que éstas estén ordenadas bajo un criterio unificado, con el fin de facilitar la revisión por parte de un externo, apoyando igualmente la gestión del propio proyecto.

AJUSTES EN LA ESCALA DE CALIFICACIÓN DE CRITERIOS

A partir de la retroalimentación obtenida a nivel nacional sobre los instrumentos y su aplicación, es que se ha modificado la escala de calificación de criterios utilizados en el año 2019.

Para este 2020, las opciones de calificación en los Informes de Supervisión son las siguientes:

Calificación	Detalle		Observación
4	SUPERA COMPROMETIDO	LO	Nueva calificación que permite visualizar aquellos criterios en donde el proyecto supervisado supera la exigencia indicada en el criterio a evaluar, permitiendo identificar y destacar buenas prácticas.
3	CUMPLE		Calificación considerada en el 2019 que se mantiene en el 2020, indica que el proyecto "cumple" con lo exigido, debiendo el Supervisor Técnico, consignar obligatoriamente una observación sobre lo evaluado.
2	NECESITA MEJORAR		Calificación considerada en el 2019 que se mantiene en el 2020. Implica que el proyecto presenta hallazgos sobre el criterio evaluado, debiendo "mejorar" lo observado a través de exigencias estipuladas por el Supervisor Técnico.
1	NO CUMPLE		Calificación considerada en el 2019 que se mantiene en el 2020. La evaluación indica que el proyecto "no cumple" con los mínimos exigidos, por tanto, el Supervisor Técnico genera hallazgos con compromisos que el proyecto debe atender y cumplir.
0	NO APLICA/NO POSIBLE CALIFICAR	ES DE	Calificación que se mantiene en el 2020, el cual permite consignar que el criterio evaluado, no aplica o no es posible de calificar por diferentes razones, debiendo el Supervisor Técnico, escribir una observación que permita comprender su utilización.

La especificación respecto a la utilización de cada una de las calificaciones, se especifica en las respectivas rúbricas de los Instrumentos de Supervisión Técnica, herramientas que serán entregadas a comienzos del año 2020.

SUPERVISIÓN A PROYECTOS QUE INICIAN FUNCIONAMIENTO⁷

Al efectuar la primera supervisión de un proyecto que comienza su ejecución (por licitación o asignación directa) se debe realizar las siguientes acciones, independiente de poder abordar otros ámbitos durante la supervisión:

Acciones a realizar por parte del Supervisor/a Técnico/a	Donde se registra
Revisión de la pauta de evaluación ex -ante (de licitación o asignación directa) considerando principalmente los aspectos que deben ser mejorados durante la ejecución del proyecto.	En el criterio de la dimensión y ámbito que corresponda.
Revisión de la infraestructura y equipamiento con que cuenta el proyecto v/s el comprometido por el OCA en el proceso de adjudicación. Lo anterior, de acuerdo a lo especificado en la Carta Compromiso.	Ámbito: Contexto para la Intervención o para la evaluación. Dimensiones: Infraestructura y Equipamiento.
Revisión de la dotación y perfil del RRHH que efectivamente se encuentra contratado por la Institución para el proyecto v/s el comprometido por el OCA en el proceso de adjudicación. Lo anterior, de acuerdo a lo especificado en la Carta Compromiso.	Ámbito: Contexto para la Intervención o para la evaluación. Dimensión: RRHH

SUPERVISIÓN A PROYECTOS QUE TERMINAN FUNCIONAMIENTO

Al efectuar la supervisión de un proyecto que termina su ejecución, dependiendo de los motivos de término, debe contemplar las siguientes acciones, independiente de poder abordar otros ámbitos durante la supervisión:

- a) Cuando un proyecto finaliza sin tener sucesor:

Acciones a realizar por parte del Supervisor/a Técnico/a	Donde se registra
En reuniones o supervisiones técnicas previas, dependiendo del momento en que se determina el cierre del proyecto, se debe efectuar estudio de población vigente, que debe contemplar, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> - Datos de identificación de los NNA (nombre completo, RUT) - Código del niño/a - Nombre del Juzgado de Familia (en casos judicializados) - Causa RIT - Situación en la que quedó el PII (detalle de avance del PII por eje). - Programas co - intervinientes. - Proyección de egreso (con o sin derivación). 	Ámbito: Documentación Técnica. Dimensión: Normativa vigente
Revisar planilla que da cuenta del estudio de la población para dar cuenta del estado de despeje de los casos.	Ámbito: Documentación Técnica. Dimensión: Normativa vigente
Revisar últimas resoluciones del Juzgado de Familia que ordenen egreso de cada uno de los casos judicializados con o sin derivación.	Ámbito: Documentación Técnica. Dimensión: Normativa vigente

⁷ Todo nuevo proyecto debe contar con código en Senainfo para ser supervisado técnicamente.

- b) Cuando un proyecto finaliza, traspasando casos a un proyecto sucesor de distinto organismo colaborador:

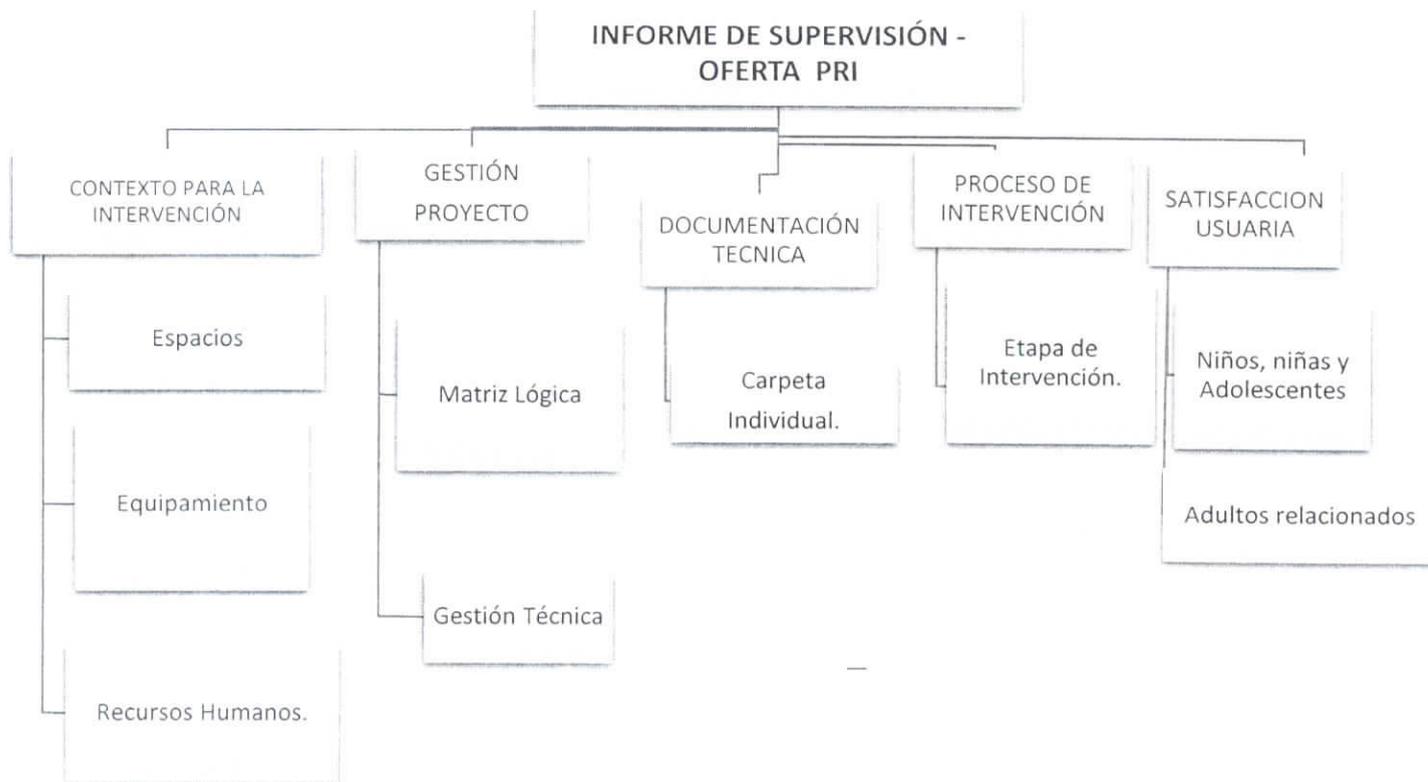
Acciones a realizar por parte del Supervisor/a Técnico/a	Donde se registra
<p>En reuniones o supervisiones técnicas previas, dependiendo del momento en que se determina el cierre del proyecto, se debe efectuar estudio de población vigente, que debe contemplar, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos de identificación de los NNA (nombre completo, RUT) - Código del niño - Nombre del Juzgado de Familia (en casos judicializados) - Causa RIT - Situación en la que quedó el PII (detalle de avance del PII por eje). - Programas co - intervinientes. - Proyección de egreso (con o sin derivación). 	<p>Ámbito: Documentación Técnica.</p> <p>Dimensión: Normativa vigente</p>
<p>Revisar planilla que da cuenta del estudio de la población para dar cuenta del estado de despeje de los casos.</p>	<p>Ámbito: Documentación Técnica.</p> <p>Dimensión: Normativa vigente</p>
<p>Revisión de una muestra de carpetas de NNA vigentes en Senainfo (mínimo 10% con un tope de 50 carpetas) para verificar la presencia de los documentos mínimos a la hora del traspaso de casos/carpetas.</p>	<p>Ámbito: Documentación Técnica.</p> <p>Dimensión: Carpetas Individuales de NNA</p>

En caso de advertirse falencias en estas supervisiones, se deben levantar los respectivos hallazgos y compromisos. Al momento del seguimiento de los mismos, si el proyecto aun cuenta con código Senainfo, los compromisos deben ser "desistidos" señalando como Observación: "Proyecto finaliza su ejecución".

Adicionalmente, es importante que la Dirección Regional respectiva verifique la adecuada y completa entrega y/o traspaso de Carpetas Individuales de los niños, niñas y/o adolescentes del proyecto que finaliza ejecución al proyecto que comienza con la ejecución (siempre cuando sean diferentes Organismos colaboradores).

PROGRAMA AMBULATORIO PRI

En atención a los hallazgos, deficiencias, buenas prácticas y aportes técnicos, respecto del proceso de supervisión en la modalidad PRI reportado en el año 2019, los nuevos focos para el proceso de supervisión 2020, se amplían en incorporar a los ámbitos ya existentes la Satisfacción usuaria de NNA y de adultos en la etapa Postadoptiva. Lo anterior, con el objeto de favorecer en el proceso de supervisión técnica, la obtención de una mirada integral y coherente respecto del funcionamiento y gestión del proyecto.



Para efectos de operacionalizar el proceso de supervisión, se considerará el siguiente cuadro:

OPERACIONALIZACIÓN DE LA SUPERVISIÓN PRI		ESPECIFICACIONES	OBSERVACIONES
Frecuencia de supervisiones	Mínima de	Trimestrales	Mínimo 4 al año. El plazo para el envío del informe a la OCA y al Departamento de Adopción es de 10 días hábiles desde la fecha de la última visita realizada al Proyecto.
% mínimo de carpetas a revisar		De acuerdo a tabla	Cumplimiento, con tope establecido en la tabla.
% mínimo de NNA para evaluar satisfacción usuaria		15% de casos vigentes al 31 de enero de 2020.	
% mínimo de adultos para evaluar satisfacción usuaria		Mínimo 5 adultos relacionados.	Adultos relacionados en la etapa post adoptiva.

Es importante tener en cuenta esta consideración al momento de supervisar, **NO** todos los meses deberán supervisar todos los ámbitos. Tendrán que guiarse de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre del Proyecto	Región	Supervisiones Trimestrales			
		marzo	1 quincena junio	1 quincena septiembre	1 quincena diciembre
PRI Iquique	I	Supervisar: Todos los ámbitos	Supervisar los siguientes Ámbitos: -Gestión técnica. -Planificación Proyecto. -Coordinación Proyecto. -Satisfacción usuaria.	Supervisar: Todos los ámbitos	Supervisar los siguientes Ámbitos: -Gestión técnica. -Planificación Proyecto. -Coordinación Proyecto. -Satisfacción usuaria.
PRI Antofagasta	II				
PRI	III				
PRI La Serena	IV				
PRI María Familia	V				
PRI Rancagua	VI				
PRI Talca	VII				
PRI Sagrada Familia	VIII				
PRI Sagrada Familia	IX				
PRI Puerto Montt	X				
PRI Punta Arenas	XII				
PRI Santiago OPCIÓN	RM				
PRI Valdivia	XIV				
PRI Arica	XV				

Cabe clarificar que, si la situación del proyecto tiene variaciones significativas en el ámbito Contexto para la intervención, este ámbito debe ser abordado de igual manera en la 2ª o 3ª supervisión respectiva, si la situación lo amerita.

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 usuarios/as del Programa.

Los supervisores deberán en cada supervisión revisar el N° de carpetas definidas a continuación:

Proyectos	Cobertura convenida	Muestra
PRI - AMIGO IQUIQUE	17	9
PRI - ANTOFAGASTA	23	12
PRI - COPIAPO	15	8
PRI - LA SERENA	18	9
PRI - MARIA FAMILIA	41	21
PRI - RANCAGUA	19	10
PRI - ADRA CHILE MAULE	23	12
PRI - SAGRADA FAMILIA	45	13
PRI - SAGRADA FAMILIA TEMUCO	23	12
PRI - PUERTO MONTT	24	12
PRI - PUNTA ARENAS	15	8
PRI - SANTIAGO	59	30
PRI - VALDIVIA	15	8
PRI - ARICA	17	9
Total general	354	173

Además del número de la muestra, es importante seleccionar lo más heterogéneo posible las carpetas de los niños/as. **Considerando principalmente la fecha de ingreso, permanencia en el proyecto v/s la etapa de intervención terapéutica en la cual se encuentra el usuario/a.** Es relevante tener una visión del comportamiento del proyecto y sus prestaciones en la trayectoria del NN en el programa. Por ejemplo, seleccionar niños/as que se encuentran recientemente ingresados al proyecto, NN que se encuentran en proceso terapéutico, NN que se encuentran en proceso de egreso y NN en intervención post. adoptiva.

Documentos a revisar en carpeta individual:

- 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)).
- Informe del perfil del NN realizado por el Proyecto, el cual debe incluir, a lo menos:
 - Fecha de elaboración.
 - Datos de identificación del NNA
 - Factores individuales del NN y Factores de riesgo.
 - Metodología utilizada.
 - Conclusiones.
 - Sugerencias.
 - Nombre y firma de los profesionales responsables
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados (Protocolos).
- 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, los cuales deben incluir, a lo menos:
 - Fecha de elaboración.
 - Síntesis del diagnóstico de la vulneración de derechos
 - Objetivos, actividades, resultados esperados y plazo de cumplimiento.
 - Nombre y firma del o de los profesionales a cargo.
- Informe/s de Avance o Permanencia, los cuales deben incluir, a lo menos:
 - Fecha de elaboración.
 - Evaluación de los objetivos y actividades propuestas en el PII o PIU.
 - Nombre, firma del o de los profesionales a cargo y del Coordinador(a) del proyecto.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia, si corresponde.
- 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 según corresponda:
 - Individual
 - Familiar
 - Comunitaria
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Informes del estado de la intervención. (informe de perfil NN, informe Estado de avance e informe final)
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de SENAME
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Verificador de egreso de SENAINFO, si corresponde.
- Documentación relacionada con levantamiento de Circular N° 05, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.

VII. Módulo de Supervisión

a. Recomendaciones para el Uso del Módulo de Supervisión

- En el marco del Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, todo Informe de Supervisión debe ser firmado "en línea", por el supervisor(a) técnico(a), coordinador(a) UADOP y Director(a) Regional. De esta forma dicho instrumento de supervisión queda a disposición del Director(a) del Proyecto supervisado.
- En los casos de que exista feriado legal, permisos administrativos y licencias médicas, los profesionales no pueden ejercer sus funciones, por lo tanto, no pueden firmar "en línea" los Informes de Supervisión. Por tal motivo, la UADOP deberá contactarse a Encargada de Supervisión Nacional de Adopción, para solicitar al DEPLAE, incorporar a un subrogante para esta función, en el Módulo de Supervisión.
- Si el/la Coordinador(a) UADOP ejerce la función de Supervisor(a) Técnico(a), no puede firmar como supervisor(a) y como Coordinador(a) en forma simultánea. Para esta situación, se debe solicitar al DEPLAE perfil para otro profesional que asuma la revisión de los Informes de Supervisión del Coordinador(a) subrogante.

b. Reportes:

Considerando el aprendizaje del año 2019, el Módulo de Supervisión ha ido modificándose con el objetivo de aportar tecnológicamente, no solo a los supervisores(as) técnicos(as) en las visitas a terreno a los Proyectos de Protección, mediante los Informes de Supervisión, sino que además a los Coordinadores(as) y Directores(as) Regionales pudiendo obtener directamente Reportes que aporten a su gestión técnica regional.

Con el Módulo de Supervisión, se obtienen reportes de múltiples posibilidades, tanto a Nivel Nacional, por Región, por Organismo Colaborador, por Línea de atención, por Modalidad de Atención, por ámbito dimensión y/o criterio supervisado, por supervisor(a) técnico, reportes relacionados con el seguimiento realizado a los compromisos levantados, a las supervisiones efectuadas, a la planificación de supervisiones por Proyectos versus el estado de los Informes de Supervisión, entre otras.

Del análisis de los posibles reportes que realicen, tanto los Directores(as) Regionales, Coordinadores(as) y supervisores(as) técnico(as), se puede obtener:

- Frecuencia de supervisión según modalidad de atención.
- Tiempo de demora entre la visita del supervisor(a) al proyecto y la firma del Director(a) Regional.
- Días hábiles transcurridos entre la fecha de supervisión y la fecha del informe de Supervisión.
- Fechas en que firman Supervisor(a) Técnico(a), Coordinador(a) y Director(a) Regional.
- Calificaciones obtenidas por parte de los Proyectos, tanto a nivel de Ámbito, Dimensión y Criterio en cada uno de los Informes de Supervisión.

De este análisis se obtiene:

- El cumplimiento de los objetivos de la modalidad de atención.
- Análisis si las calificaciones deficientes se están centrando en temas relacionados con financiamiento, gestión o intervención.
- Análisis de calificaciones deficientes por modalidad de atención.
- Análisis de calificaciones deficientes por organismo colaborador.
- Análisis de calificaciones deficientes versus supervisor(a) técnico(a).
- Hallazgos levantados por parte del supervisor(a) técnico(a) y compromiso exigido al proyecto.
- Consistencia técnica de los hallazgos levantados.
- Coherencia entre el hallazgo levantado y el compromiso exigido al Proyecto para subsanar dicho hallazgo.
- Análisis de levantamientos de hallazgos por modalidad de atención, organismo colaborador y/o supervisor(a) técnico.

c. Modificaciones del Módulo de Supervisión para el año 2020:

Considerando todos los aportes recibidos desde los equipos de supervisión de las Direcciones Regionales y conjuntamente con el análisis realizado por los Departamentos técnicos con el Departamento de Planificación y Control de Gestión en relación a los posibles cambios y optimizaciones del Módulo de Supervisión luego del primer año de funcionamiento, se concretarán al término del 1º trimestre del año 2020 los siguientes cambios:

	2019	2020
Seguimiento a Compromisos	Se debe planificar supervisión para realizar seguimiento a compromisos.	<ul style="list-style-type: none">• No será necesario planificar una supervisión para realizar el seguimiento a los compromisos.• Se optimizará el proceso informático de seguimiento de los compromisos, siendo éste más operativo para los supervisores(as) técnicos(as).
	Se puede dar inicio de un Informe de Supervisión de un Proyecto sin haber realizado seguimiento a los compromisos anteriormente levantados.	No se podrá dar inicio de un Informe Supervisión de un Proyecto, sin haber realizado seguimiento a todos los compromisos anteriormente levantados y que se encuentran con plazo cumplido.
Ámbitos, Dimensiones y muestra de niños, niñas y adolescentes.	Posterior a iniciar un Informe de Supervisión, donde se ha incluido los ámbitos, dimensiones y muestra de niños, no se puede eliminar ninguno de los anteriores, solo incluir nuevos. No existe diferenciación de la muestra elegida v/s objetivo de la misma.	<ul style="list-style-type: none">• Se puede eliminar e incluir ámbitos, dimensiones y niños, niñas o adolescentes para muestra de la supervisión, posterior al inicio del Informe.

VIII. INDICADOR GESTIÓN INTERNA ADOPCIÓN "SUPERVISIÓN PRI"

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 Proyectos de la oferta de adopción (PRI)	Nº de supervisiones realizadas respecto del total de supervisiones calendarizadas.	Visitas de supervisión en terreno a cada proyecto de la oferta de adopción.	% de visitas realizadas/ total de Programas de adopción.	1.- Ejecución de la supervisión. 2.- Elaboración de informe de supervisión.	Marzo y diciembre 2020	Profesionales UADOP regional	Cumplimiento de fechas y visitas realizadas cuando corresponda y contribuir a la mejora del Programa de Adopción.	-Informe de supervisión. - Carta conductor del informe.

IX. META CDC REGIONAL

Porcentajes de sesiones del Comité de Supervisión y Fiscalización Técnica- Financiera de los Departamentos Técnicos, informadas al Comité Nacional de Supervisión y Fiscalización, de acuerdo con planificación para el año t.

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Meta
<ul style="list-style-type: none">•Asegurar la conformación y funcionamiento de los Comité Regionales de Supervisión y Fiscalización	<ul style="list-style-type: none">•% de Sesiones del Comité de Supervisión y Fiscalización Técnico – Financiero, informada al Comité Nacional de Supervisión y Fiscalización, de acuerdo a lo planificado para el año t.	<ul style="list-style-type: none">•Calendario Regional de sesiones mensuales del Comité Regional•Actas de Sesiones de Comité Regional•Correo electrónico mensual de Director/a Regional que adjunta Acta al día hábil siguiente de realizada.	<ul style="list-style-type: none">•100%•12 Actas durante el año t.

SEGUNDO: DÉJESE SIN EFECTO toda otra instrucción emanada del Departamento de Adopción sobre la materia que se regula por la presente Resolución.

TERCERO: PUBLÍQUESE en la intranet del Servicio.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



SUSANA TONDA MITRI
Directora Nacional
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

GBT/JICZ/DDG/VPM/YCL/ycl

Distribución:

- Direcciones Regionales de Sename/ cc a Unidades de Adopción.
- Depto. Jurídico.
- Deptos. Dirección Nacional
- Archivo Dirección Nacional.
- Oficina de Partes.