

Instancias entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y los Colaboradores Acreditados

Reporte N°6

“Procesos de Asistencia y Transferencia Técnica 2023”

Reporte primer ciclo de instancias 2023 Procesos de Asistencia y Transferencia Técnica 2023

I. Introducción

En consideración al trascendental rol que cumplen los Colaboradores Acreditados en el despliegue de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, a través de su Unidad de Gestión de Colaboradores, ha liderado desde el 2022 espacios de comunicación permanente entre los Colaboradores Acreditados y el Servicio con el principal objetivo de transferir lineamientos, orientaciones y definiciones institucionales y, de esta forma, disminuir las asimetrías de información, así como también disponer de espacios de participación y colaboración.

En este contexto, en el marco del sexto espacio de conversación del año 2023, se convocó a los Colaboradores Acreditados a participar de una jornada de presentación de los procesos de asistencia y transferencia técnica para 2023.

Siguiendo con lo anterior, el presente documento responde al compromiso adquirido con los Colaboradores respecto de sistematizar las respuestas y aclaraciones a cada una de las consultas realizadas por los asistentes durante la jornada.

II. Antecedentes de la instancia

La instancia desarrollada el viernes 2 de junio a las 10:30hrs tuvo como objetivo presentar los procesos de asistencia y transferencia técnica que se aplicarán durante el año 2023, los que emergen como resultado de una revisión de los ya implementados, así como también las recomendaciones y comentarios del proceso consultivo elaborado por dicho Departamento.

Dicha instancia contó con **242 inscritos**, quienes actuaron en representación de **113 Colaboradores Acreditados** del Servicio.

III. Metodología de la instancia

Esta instancia se estructuró con un espacio de bienvenida y dos bloques de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Bloque N°1: Marco normativo, academia de formación y procesos de transferencia técnica
- Bloque N°2: Proceso de asistencia técnica

IV. Recopilación de consultas realizadas por Colaboradores a partir de las temáticas expuestas

En virtud de las preguntas y/o consideraciones planteadas por los asistentes en la instancias descritas, en el siguiente apartado se entregan las respuestas y definiciones institucionales orientadas a disminuir las asimetrías de información que puedan presentar los Colaboradores Acreditados en relación con los procesos de aplicación de las transferencias y asistencias técnicas.

En base a lo anterior, y para una mejor comprensión, la información se agrupará en dos tópicos:

- a) Academia de formación especializada *Conectando Saberes*
- b) Proceso de acompañamiento técnico 2023

a) Academia de formación especializada *Conectando Saberes*

¿Cómo se aborda la formación continua pensando en el nivel de rotación de las residencias, por ejemplo? ¿Como se aborda la formación si el problema de rotación se da en parte porque los programas duran muy poco tiempo (1 año en ocasiones)?

R: La propuesta desde la Unidad de Transferencia Técnica consiste en proponer una comunidad de aprendizaje, donde las habilidades, competencias y conocimientos se transfieran a distintos equipos de la residencia y no a un/a trabajador/a en particular.

En general las instancias que hemos tenido han sido sobre los lineamientos 2023, ¿dónde podemos hacer preguntas, sugerencias y no solo leer el documento. Instancia valiosa para las organizaciones, pero ya estamos en junio, nos quedan 7 meses de vigencia de estos lineamientos, los del 2024, ¿serán compartidos con anticipación?

R: Se tiene contemplado desde el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia realizar instancias de participación tanto para socializar las Orientaciones Técnicas de los nuevos programas producto de la transformación de la oferta programática, como de los Lineamientos de las Unidades, fomentando y fortaleciendo el rol activo y colaborador de la sociedad civil en materia de protección especializada.

En el caso de las capacitaciones EDT, ¿se considera la nivelación como parte de la formación?

R: Las actividades de capacitación y formación contenidas dentro de la Academia Conectando Saberes del Servicio de Protección Especializada contemplan los saberes y experiencias ya adquiridos por las educadoras de trato directo, actualizando sus herramientas con tecnologías educativas, fortaleciendo sus conocimientos actitudinales y competencias específicas relativas a su puesto de trabajo, por tanto, superan una nivelación de estudios, teniendo como horizonte la articulación con el Sistema de Educación Superior, tanto de pregrado como de postgrado.

¿Cada cuanto se realizarán los levantamientos de necesidades de capacitación?

R: El proceso de levantamiento de necesidades de capacitación y formación se realiza de manera permanente, en comunicación con las 16 Direcciones Regionales, aplicando diferentes metodologías, tales como aplicación de encuestas, consultas a los equipos directos, detección de necesidades en función de temáticas territoriales, tales como la situación de migraciones o movilidad humana y los enfoques interculturales que se requieren para abordar estas características particulares de los sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada. Lo anterior se ha traducido en el diseño de las mallas diferenciadas por estamentos que componen la Academia Conectando Saberes.

¿Cuál es la fecha tope para inscribirse en dicha capacitación a objeto de compartir la información?

R: Para conocer las fechas de inscripción de los distintos cursos que brindará la Academia Conectando Saberes se solicita revisar de manera periódica la página web del Servicio, donde aparece de forma actualizada la información de cada tema en particular.

En la página están publicados los módulos para los estamentos A, B y D, ¿qué sucede con el estamento C?

R: En la misma lógica de la respuesta anterior, en cuanto esté disponible la información para el proceso de "inscripción y matrícula" de cada curso según el estamento correspondiente, esta será dispuesta en la página web del Servicio para su información.

¿Entiendo que los cursos autoinstruccionales van a quedar disponibles para que los colaboradores puedan ingresar y hacerlos?

R: Efectivamente, en el período actual para desarrollar los cursos deben "inscribirse y matricularse" en cada curso particular, no obstante, en el mediano plazo se están diseñando los cursos autoinstruccionales virtualizados de la Academia Conectando Saberes, para que estén disponibles de forma permanente para todos los colaboradores del Servicio.

¿Quiénes son los oferentes de los procesos formativos que han implementado?

R: En su carácter de Servicio Público del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, las capacitaciones y formaciones diseñadas se han licitado por el sistema de compras públicas a través de Mercado Público.

¿Como se accede a los cursos autoinstruccionales?

R: Las personas previamente inscritas en los cursos pueden acceder a la plataforma, para esto, cada Dirección Regional comunica a los proyectos la apertura de la inscripción.

¿Cuál sería las fechas de postulación de la oferta de los cursos?

R: Para conocer las fechas de inscripción de los distintos cursos que brindará la Academia Conectando Saberes se solicita revisar de manera periódica la página web del Servicio, donde aparece de forma actualizada la información de cada tema en particular.

¿Es posible considerar un tiempo prudente de aviso para las inscripciones, pues en ocasiones ha llegado la información de inscripción el mismo día que expira? Es importante contar con una planificación, para poder así coordinar oportunamente la participación de los equipos.

R: Actualmente se están implementando y diseñando, de forma paralela, distintos procesos de capacitación y formación en diferentes temáticas y a su vez, en los nuevos programas producto de la transformación de la oferta programática del Servicio. El próximo a iniciar su ejecución será el Programa de Diagnóstico Clínico Especializado que inicia el 05 de junio, no obstante, está en fase de diseño una gama de otros cursos para desarrollar el presente año.

¿Cómo se aborda la formación si el problema de rotación se da en parte porque los programas duran muy poco tiempo (1 año en ocasiones)?

R: La propuesta desde la Unidad de Transferencia Técnica consiste en proponer una comunidad de aprendizaje, donde las habilidades, competencias y conocimientos se transfieran a distintos equipos de la residencia y no a un/a trabajador/a en particular (Misma respuesta que pregunta 1).

Es importante considerar que las y los ETDs trabajan por turnos

R: La propuesta desde la Unidad de Transferencia Técnica consiste en proponer una comunidad de aprendizaje, donde las habilidades, competencias y conocimientos se transfieran a distintos equipos de la residencia y no a un/a trabajador/a en particular (Misma respuesta que pregunta 1).

¿Cuándo se licitarán los ambulatorios de acuerdo a los nuevos modelos?

R: Se tiene planificado comenzar con la transformación de la oferta de ambulatorios, comenzando con el Programa de Acompañamiento Territorial Familiar a fines de 2023.

¿Se está evaluando licitar otro PPF en comunas donde existe solo uno, considerando la cantidad de plazas atendidas sumado a la lista de espera que existen en estos?

R: Para la estimación de plazas y proyectos se ha establecido una nueva metodología de estimación de demanda que partió el 2022 con el nuevo programa de Diagnóstico Clínico Especializado y se mantendrá e instalará como un proceso permanente para los próximos programas. Esta se realiza a través de modelos econométricos que considera más de diez años de datos sobre ingresos y egresos a los diversos programas. Adicionalmente, se incorporó al modelo las listas de espera, proyecciones

poblacionales, migración, actividad económica (asociada a tasas de desocupación) y el presupuesto, entre otras variables, que luego, han sido ajustada por los equipos regionales, a partir de los conocimientos y necesidades territoriales.

Entendemos que, de acuerdo al nuevo reglamento de pago, que al menos la línea PPF termina, entonces como se da continuidad con los procesos de transferencias técnicas

R: La transferencia técnica está dirigida a todos los programas vigentes, tantos de la línea antigua como nueva.

b) Asistencia técnica

Durante el segundo semestre del año 2022 se concentraron diversas capacitaciones, siendo muy caótico. Este año, ya estamos pasando a segundo semestre, por lo que se sugiere poder difundir con anticipación, y también agilizar las inscripciones, dado que se ha tenido que hacer más de una oportunidad. Por otro lado, señalar, y no desconocer la importancia de estas capacitaciones que está ofreciendo el servicio para los equipos, y su nivelación.

R: La gestión de la formación de la Academia Conectando Saberes se está realizando de un modo de asegurar el acceso a todos los cursos a través de una plataforma educativa, diseños que se levantaron el primer semestre del presente año. Estos recursos posibilitarán que la formación se realice, en caso de necesitarlo el o la participante, en cualquier época del año, de forma auto- instruccional, o en su caso, mediada, en algunos meses del año.

¿Qué acciones contempla la asistencia técnica en los programas de residencias?

R: La Asistencia Técnica se desarrolla en sesiones de acompañamiento técnico a los equipos, a través de actividades como análisis de casos, talleres, revisión bibliográfica, etc., focalizada en 4 áreas: cuidado, vínculo, trauma y gestión del conocimiento. Se incorpora en el trabajo a educadoras/es de trato directo, monitoras/es, tutoras/es, generando los ajustes necesarios en tiempos y espacios para facilitar su participación. La frecuencia mínima de acompañamiento a residencias incorporadas en asistencia programada es mensual.

¿Se han establecido parámetros en cuanto al tiempo que demandaría estos procesos, dado que las residencias no sólo deben responder a requerimiento?

R: Los procesos de Transferencia Técnica contemplan una variedad amplia de horarios y metodologías para favorecer y garantizar el acceso de diversos perfiles laborales. No obstante, lo anotado, es necesario destacar que la transferencia técnica, formación y capacitación debiera contar con horarios protegidos.