



Reporte de respuestas

Jornada de presentación de
lineamientos de Supervisión
Técnica 2024

27 de Marzo de 2024

I. ANTECEDENTES DE LA JORNADA

La instalación del **Modelo de Gestión de Colaboradores** comprometido por el Servicio en su Planificación Estratégica 2023-2027 considera la dimensión de participación de las instituciones de la sociedad civil acreditadas como un eje central de trabajo.

En este contexto, desde la **Unidad de Gestión de Colaboradores** durante el primer trimestre de 2024 se han organizado **Encuentros virtuales abiertos a todos los Colaboradores Acreditados** orientados a transferir bajo metodologías participativas los lineamientos, ejes y planes de trabajo de los distintos procesos, tanto técnicos como financieros y administrativos, a través de los cuales el Servicio se relaciona con los distintos proyectos, contribuyendo de esta manera al alineamiento institucional en la implementación de la oferta programática.

En este primer encuentro programado para el día **Jueves 14 de Marzo de 11:00 a 12:30hrs** se presentaron los lineamientos del proceso de **Supervisión Técnica para el 2024** participó más de un **65% del total de Colaboradores Acreditados del Servicio, porcentaje que aumenta al 74% si solo se considera el total de Colaboradores que actualmente mantiene proyectos en ejecución.**

Profundizando en lo anterior, al encuentro virtual asistieron **459 personas las cuales representan a 115 instituciones acreditadas** por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Habiendo señalado lo anterior, y siguiendo con la metodología presentada el día de la jornada, en el siguiente acápite se ponen a disposición las respuestas a la consultas recibidas a través del chat el día del encuentro virtual.

II. PREGUNTAS DE LOS COLABORADORES ACREDITADOS

- 1. ¿Es posible incluir una devolución/retroalimentación del proceso de Supervisión Técnica? Se consulta lo anterior dado que hasta ahora el Colaborador y proyecto solo conoce los resultados con el informe.**

Como se mencionó en la presentación de los Lineamientos para la ejecución del proceso de supervisión técnica a la oferta de protección especializada existente en cada región del país, realizada el día 14 de marzo de 2024, cada supervisión involucra un cierre que alude a entregar una breve retroalimentación respecto de los aspectos observados en esta instancia, ya sean positivos que se deberían mantener dentro del quehacer de los equipos o bien refieran a aspectos que demandarán establecer hallazgos y sus respectivos compromisos para la mejora de la atención e intervención.

- 2. El proceso de evaluación de proyectos ¿Se realizará igualmente, aunque el proyecto se encuentre con Resolución de Urgencia?**

El proceso anual de evaluación de convenios, si bien tiene un alcance a toda la oferta de protección especializada ejecutada y administrada por colaboradores acreditados, solo involucra a los proyectos que cuentan con convenio vigente.

Entonces, no son parte de esta evaluación los proyectos que reciben los aportes financieros del Estado a través de resoluciones de urgencia.

- 3. Con relación a la implementación de DCE ¿Cuáles son las acciones que deben cumplir los programas "antiguos" de la oferta, cuando reciben a un NNA con informe y PII del DCE? Se consulta lo anterior porque las Orientaciones Técnicas de los programas vigentes contemplan una fase de diagnóstico con metodología comprometida en proyecto, y se ha observado diferentes directrices entre las Direcciones Regionales.**

Teniendo presente que, durante un tiempo habrá coexistencia entre la oferta antigua y la nueva, en este caso modalidad DCE y la oferta ambulatoria y de cuidado alternativo que continúa ejecutándose desde el anterior Servicio, esto conlleva una etapa de transición entre la articulación de los proyectos DCE y el resto de la oferta del Servicio. Ante esta situación el 22 de diciembre de 2023, la Directora Nacional entrega a las Direcciones Regionales definiciones técnicas sobre el proceso de implementación del Programa de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE) y la convivencia inicial con la oferta vigente y actualmente ejecutada por el Servicio Nacional de Protección Especializada, en su ámbito de Administración Directa como a través de los Colaboradores Acreditados, a modo de instar a la correcta implementación de las nuevas líneas de acción y los programas dispuestos en la ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En este contexto, como los niños, niñas y adolescentes (NNA) egresados desde los proyectos DCE contarán con el Informe de Diagnóstico Clínico Especializado y Plan de Intervención Individual, documentos con los que contarán a momento de ser derivados a la oferta actual y vigente del Servicio.

Considerando lo anterior, el proyecto que recibe deberá ajustar o complementar dicho plan de acuerdo con los antecedentes que haya obtenido en a partir de los primeros acercamientos y coordinaciones en torno al caso, sin realizar un nuevo diagnóstico, a fin de evitar la sobre intervención y victimización secundaria. A partir de lo anterior, procederá a iniciar el proceso de intervención de acuerdo con las orientaciones técnicas de cada modalidad.

En este escenario, la oferta ambulatoria y de cuidado alternativo familiar y residencial, no deberán realizar la etapa de diagnóstica, sino que realizará ajuste o complemento de lo presentado por DCE.

4. ¿Qué pasa con todos los niños, niñas y adolescentes que, al cerrarse los PPF y estaban en lista de espera (algunos por más de un año), y al momento de cierre no se hizo la derivación a AFT? ¿Deben pasar igualmente a DCE y seguir esperando atención? ¿Quién debe realizar esa asignación de la oferta programática de SPE? ¿El PPF que cerró? ¿Las curadorías? ¿La Dirección Regional respectiva del Servicio?

Al respecto, es preciso distinguir entre los NNA que se encontraban en lista de espera de un PPF y estaban ingresados a otros proyecto de la red del Servicio de Protección Especializada (SPE) de los NNA que estaban en lista de espera PPF sin estar ingresados en ningún otro proyecto SPE estando normadas estas situaciones en el Plan integral de cierre de Programas de Prevención Focalizada (PPF) e instalación de Programa de Acompañamiento Familiar Territorial (AFT) y su Programa Complementario de Prevención Focalizada (PF), instruido a las Direcciones Regionales en Diciembre de 2023.

Así, en el caso de los NNA que quedaron en lista de espera PPF y no se mantienen ingresados en ningún otro proyecto del Servicio deben ingresar a DCE. En estos, se señaló que cada Dirección Regional de este Servicio debería informar mediante oficio al juzgado de familia correspondiente, la necesidad que este ingrese a un proyecto de Diagnóstico Clínico Especializado, por cuanto el modelo del programa DCE es la puerta de entrada al Servicio de Protección Especializada, para los niños, niñas y adolescentes que, en este caso, no cuentan con trayectoria previa en la red de protección del Servicio.

5. ¿Los Supervisores Técnicos pueden sacar las carpetas de los NNA para llevarlas a la DR?

Las carpetas de los niños, niñas y adolescentes deben ser revisadas en las dependencias del proyecto.

6. ¿Cómo se realizará la articulación y coordinación desde lo que plantea la Dirección Nacional y las Direcciones Regional? En este sentido existen supervisores con mirada reflexiva y otros que únicamente buscan controlar, generándose así criterios personalistas de los supervisores. Por ejemplo, en una supervisión un mismo proyecto puede ser evaluado nota 3 en infraestructura y, luego, el mismo inmueble ser evaluado por otro supervisor en menos de 1 año con nota 1.

Es importante comprender que este proceso de supervisión técnica se realiza mediante tres funciones esenciales: control, retroalimentación y asesoría, los que de acuerdo con la situación del proyecto y a los antecedentes que se tienen a la vista al momento de la supervisión, podría enfatizarse el ángulo de análisis desde una de estas funciones, lo que se explicaría dentro de ese contexto.

Respecto a las diferencias de calificaciones, como es de vuestro conocimiento, cada puntaje demanda el planteamiento de un hallazgo en el caso de las notas 1 y 2, mientras que en el caso de la nota 3 exige una observación, por lo tanto, es preciso revisar esos informes de supervisión, a fin de tener claridad los aspectos considerados para establecer los respectivos puntajes.

Asimismo, en la instancia de cierre o de retroalimentación antes de finalizar cada supervisión técnica, el/la supervisor/a debe comunicar, a lo menos, al equipo los aspectos observados y los fundamentos existentes para establecer los hallazgos y compromisos.

7. ¿Cómo se realizarán de manera operativa y diferenciada la flexibilidad que se planteó en la presentación en relación a criterios de distinciones territoriales? Por ejemplo, en los territorios donde hay dificultad de encontrar profesionales, no se ha visualizado flexibilidad sino más bien una mirada más rígida.

Al respecto es importante, tener presente que todas las supervisiones técnicas se realizan considerando el proyecto de funcionamiento, es decir, la propuesta que resultó adjudicada en un concurso público del Servicio. Como es esperable que el Colaborador Acreditado tenga conocimiento acabado del territorio en donde funcionaría el proyecto, en la propuesta debería estar señalado el equipo técnico viable de disponer en ese contexto territorial.

Desde el proceso de supervisión técnica se actúa conforme lo indique el citado proyecto de funcionamiento, el convenio vigente y lo estipulado en las Orientaciones Técnicas, por lo tanto, no se trata de rigidez, sino de rigurosidad con solicitar lo comprometido en el convenio y toda la normativa que reguló el concurso de licitación.

En este escenario, se solicita cumplir con la equivalencia curricular, que refiere al cumplimiento de todos los requisitos establecidos en los descriptores de cargo del proyecto.

- 8. ¿Cómo se garantizará el cumplimiento de plazos en relación a las supervisiones y acciones que se generan de ella? No existe claridad en los tiempos de respuesta para:**
- **Respuesta de prorrogas.**
 - **Respuesta de equivalencia curricular.**
 - **Respuesta en la superación de los hallazgos.**

Considerando que los tres aspectos señalados son relevantes para el quehacer del proyecto, se espera que estos sean resueltos con la mayor celeridad posible por las respectivas instancias regionales, por ello, no se indican plazos específicos para su revisión y pronunciamiento. Igualmente, en los casos que se estime que existe un tiempo considerable sin recibir respuesta del Servicio, a través de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, se sugiere canalizar esta inquietud a la Jefatura de la citada unidad a fin de que se tomen los resguardos necesarios para que el proyecto disponga de esas respuestas a la brevedad posible.

- 9. ¿Cómo se canalizará las dificultades de supervisores que presentan un trato que roza el maltrato, reconociendo que muchos supervisores se mueven en una lógica bien tratante?**

Dado el carácter de lo planteado, se solicita que este tipo de dificultades sean canalizadas a la Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, de la respectiva Dirección Regional, con el objetivo que tomen los resguardos y medidas pertinentes que eviten la reiteración de este tipo de situaciones.

- 10. ¿Los encargados de Departamentos Técnicos pueden estar presentes durante las supervisiones de algunos de sus proyectos?**

Considerando que se trata de un espacio de trabajo en donde de acuerdo con los objetivos de la supervisión podría contar con la participación del equipo directivo, profesional y/o técnico, es una determinación del proyecto si en estas instancias participan también personas relacionadas con el colaborador acreditado pero externas al operar cotidiano del proyecto.

- 11. ¿Cuál es el protocolo frente a hallazgos erróneos, me refiero a que cuando se realiza la supervisión se cumple con los verificadores, no obstante, de igual forma aparece como hallazgo?**

Este tipo de situaciones deberían ser advertidas en el cierre o retroalimentación del término de cada supervisión técnica, de tal manera, de cuidar que, en el Informe de Supervisión Técnica,



firmado por el /la Directora(a) Regional, refleje la situación existente del proyecto al momento de la supervisión.

12. ¿Podrían explicitar a qué modalidades de proyectos corresponden las rubricas de supervisión para proyectos ambulatorios que están disponibles en la web del Servicio?

Las modalidades involucradas en la utilización del Informe de Supervisión 2024 Línea de acción: Proyectos ambulatorios y la rúbrica corresponden a: PRM, PIE, PEC, PEE, PAS, PAD, PRI, PDC, PDE, PPF.



Servicio Nacional de
**Protección Especializada
a la Niñez y Adolescencia**