

SISTEMA DE MONITOREO Y ORIENTACIÓN A LA GESTIÓN DE COLABORADORES ACREDITADOS

Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores
Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores

Martes 19 de marzo de 2024



ÍNDICE



1. Introducción.
2. Resultados de la evaluación al modelo pilotaje 2023.
3. Sistema de monitoreo y orientación a la gestión de colaboradores acreditados.
 - a) Objetivos.
 - b) Marco evaluativo.
 - c) Metodología.
 - d) Etapas del monitoreo.
4. Priorización de Colaboradores para el proceso 2024.

Introducción:



En 2021 se da inicio a un **nuevo proceso de acreditación** de colaboradores.

En 2023 se implementa un piloto del **proceso de monitoreo a la gestión** de colaboradores.



Busca resguardar que los colaboradores den cumplimiento a los lineamientos del MPD, los requisitos y estándares de acreditación, **procurando su mejora continua.**



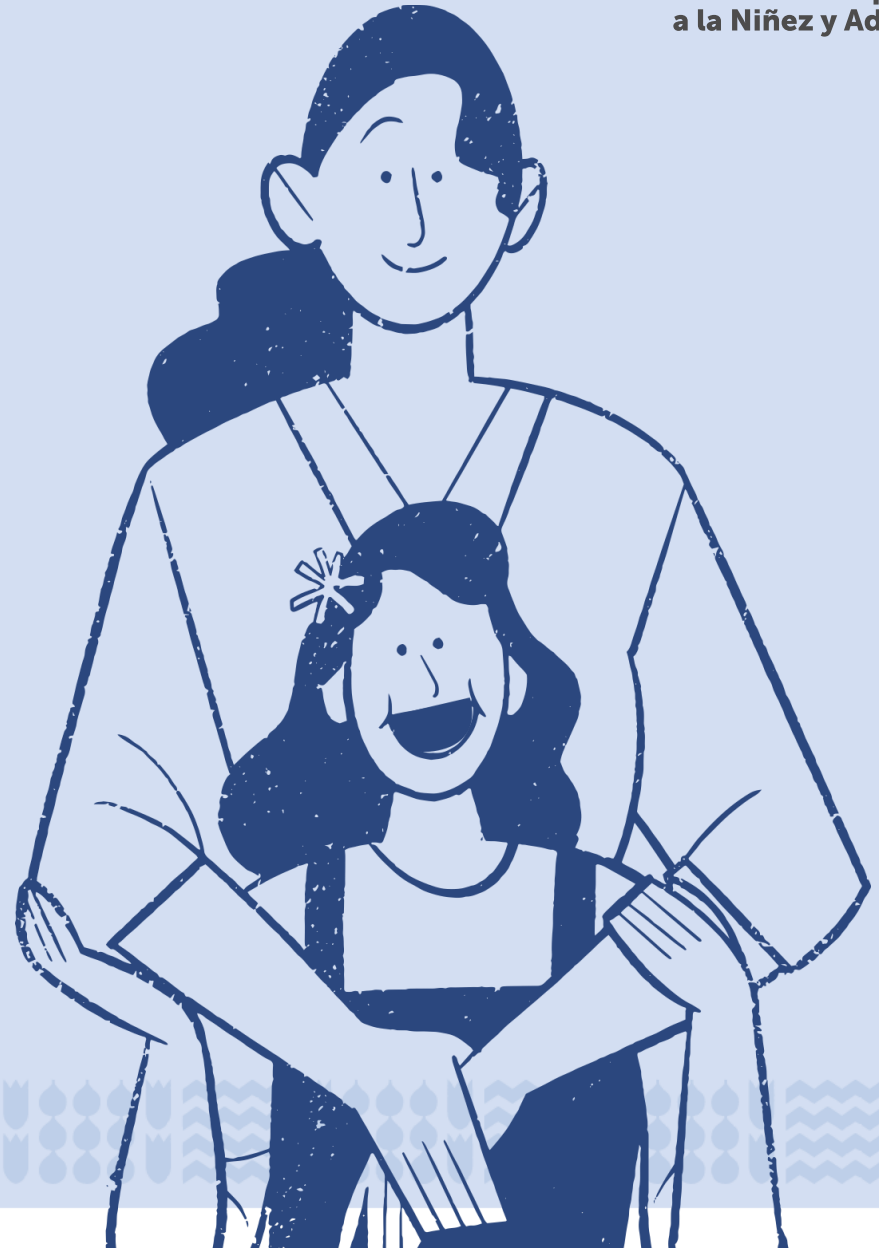
Las y los Gestores de Colaboradores **brindan orientación, asesoría y retroalimentación** permanente a los Colaboradores Acreditados.



Diseño e implementación del Piloto:

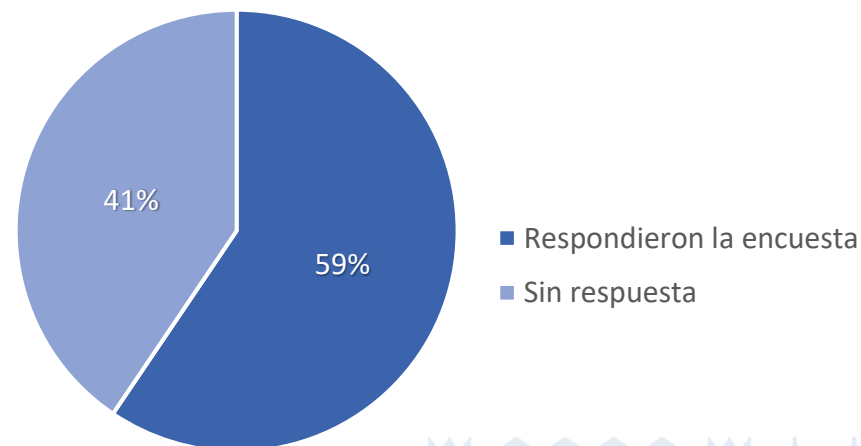
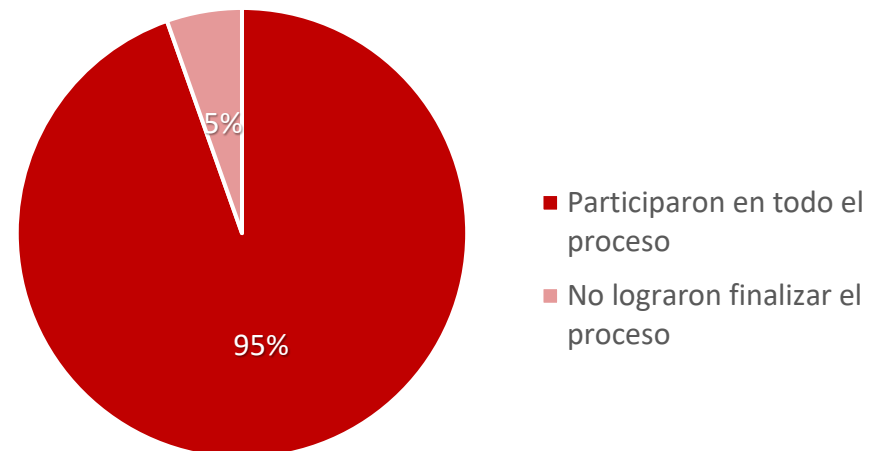


RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL MODELO PILOTO 2023



Antecedentes generales del pilotaje

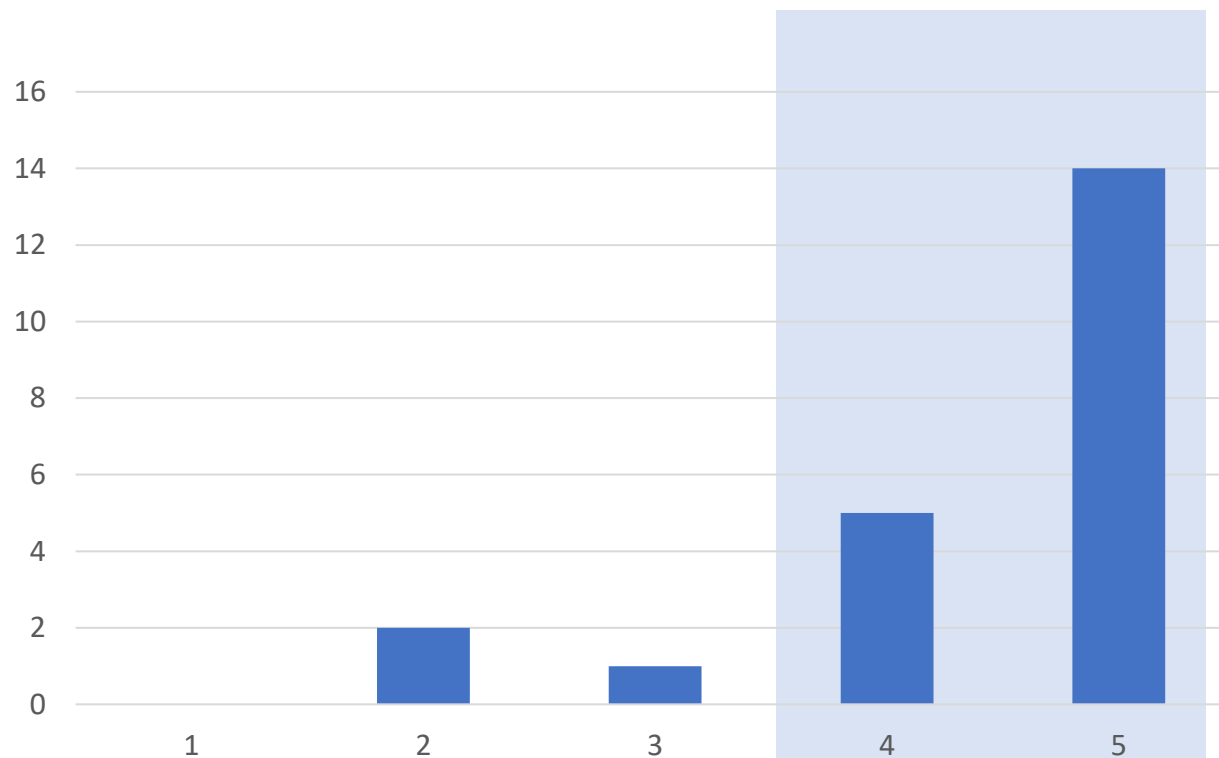
- La muestra de instituciones que participaron íntegramente del proceso de pilotaje estuvo compuesta por **37 colaboradores acreditados**, de los cuales **35** participaron íntegramente del proceso.
- El proceso de pilotaje se llevó a cabo entre los meses de **agosto de 2023 y enero de 2024**.
- La encuesta de evaluación se aplicó a la totalidad de la muestra y se recibieron **respuesta de 22 instituciones**, lo que equivale al **59%**.



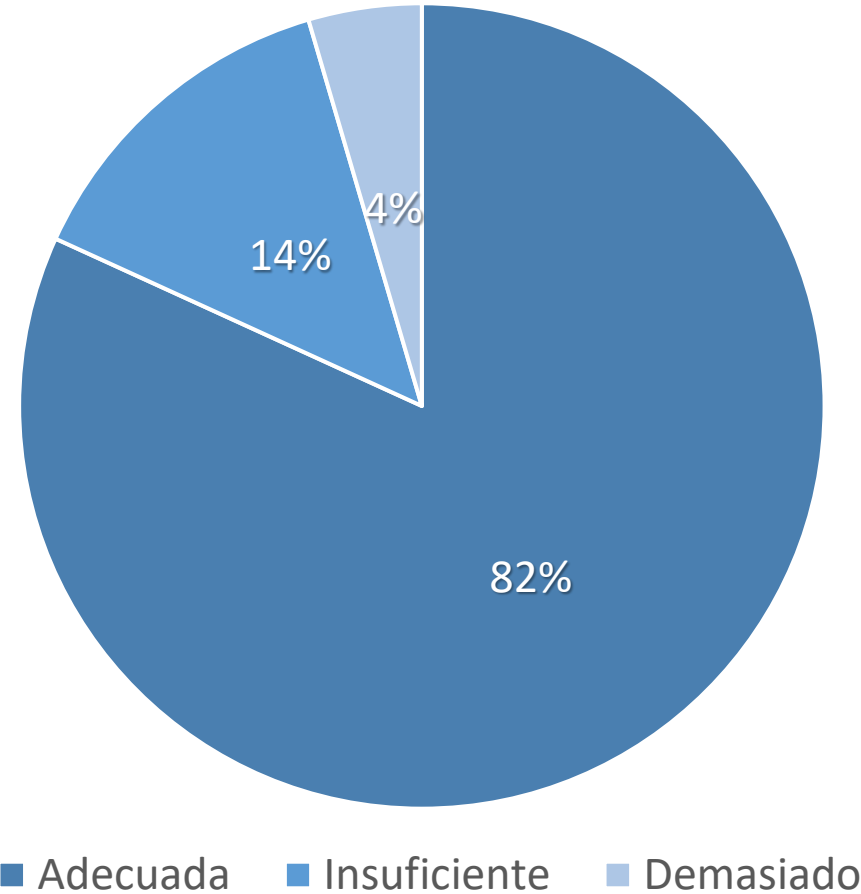
Resultados de la Evaluación:

En una escala de valoración de 1 a 5 puntos, frente a la pregunta “¿En qué medida considera que el modelo de monitoreo presentado en el pilotaje permite orientar la mejora continua en la gestión de los colaboradores acreditados?”, el 86% de colaboradores efectivamente encuestados se concentraron en los puntajes 4 y 5.

Calificación Promedio:	4.50
------------------------	-------------



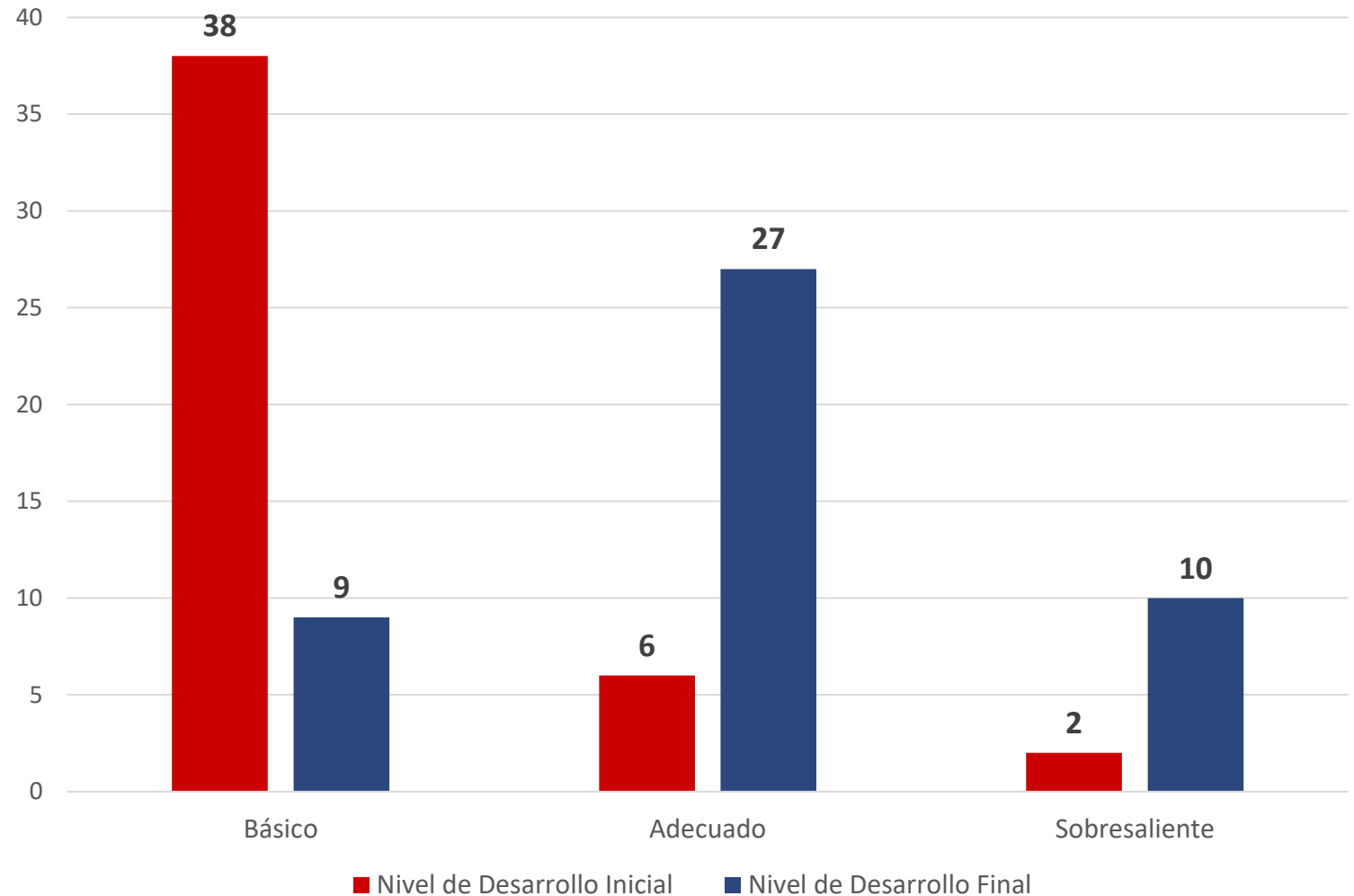
El 82% de los colaboradores efectivamente encuestados considera que la cantidad de reuniones que considera el diseño del monitoreo es adecuada para llevar a cabo el proceso, mientras que el 14% de ellos consideró que era insuficiente.



Resultados de avance:

Dimensión 1 Estándares de Acreditación

**Corresponde al total de estándares que fueron priorizados por los colaboradores.*



Resultados de avance:

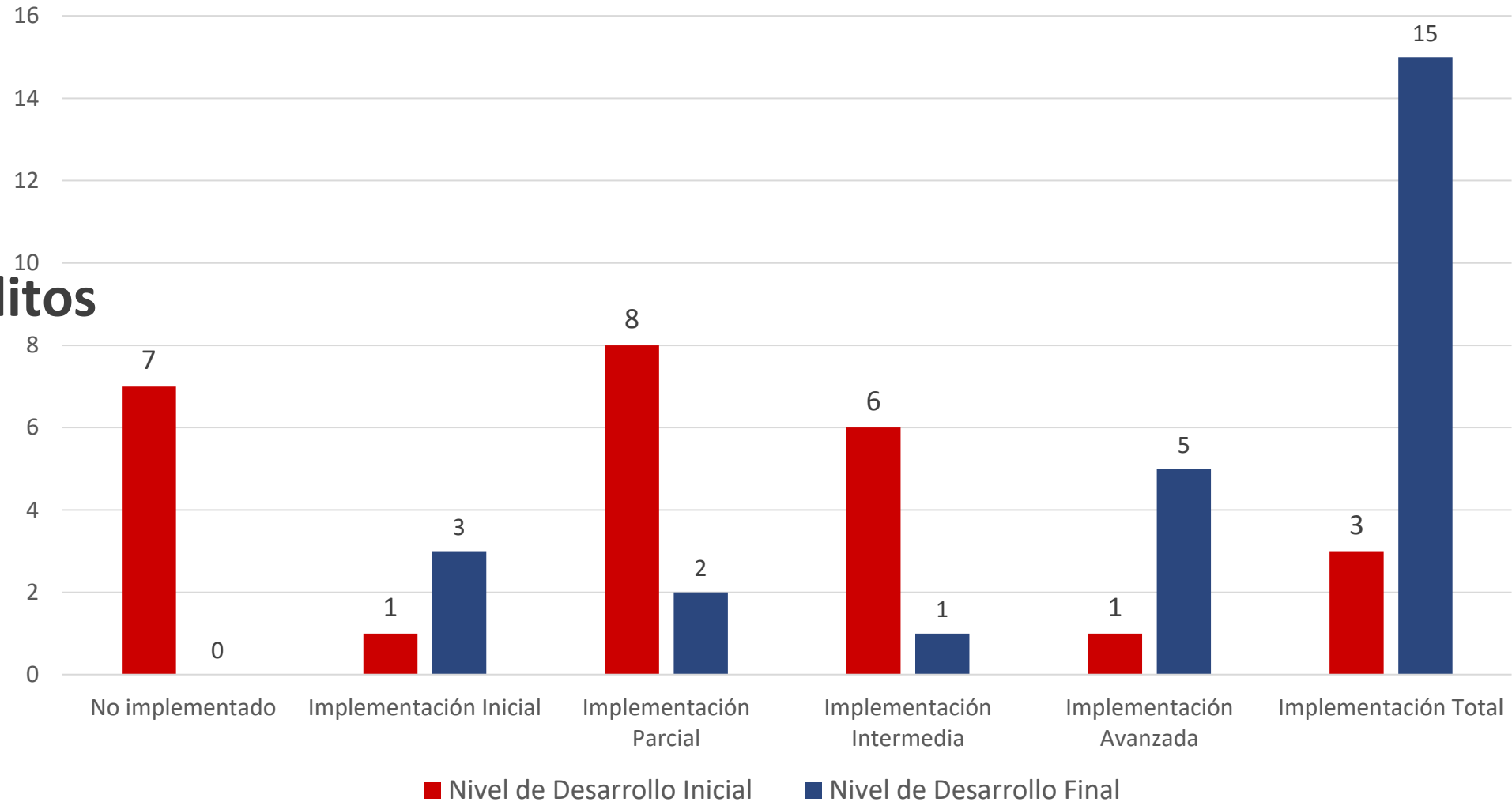
ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN	Nivel Básico		Nivel Adecuado		Nivel Sobresaliente	
	Estado Inicial	Estado Final	Estado Inicial	Estado Final	Estado Inicial	Estado Final
1.1.- Capacidad Administrativa Suficiente y gestión adecuada de recursos financieros.	5	▼ 2	1	▲ 4	0	0
1.2.- Equipo Interdisciplinario.	5	▼ 0	4	▲ 7	0	▲ 2
1.3.- Proceso estandarizado de reclutamiento de personal.	9	▼ 1	0	▲ 6	0	▲ 2
1.4.- Condiciones de bienestar ocupacional.	8	▼ 2	0	▲ 5	1	▲ 2
1.5.- Instrumentos propios de supervisión y asesoría.	5	▼ 3	0	▲ 1	0	▲ 1
1.6.- Probidad.	4	▼ 0	1	▲ 3	0	▲ 2
1.7.- Transparencia.	2	▼ 1	0	▲ 1	1	1



Resultados de avance:

Dimensión 2 Modelo de Prevención de Delitos

**Corresponde al total de lineamientos del MPD que fueron priorizados por los colaboradores.*



Principales elementos destacados:

Rol que ejercen las y los gestores de colaboradores en el acompañamiento para la mejora continua.



Potencia la relación de colaboración a través de un diálogo técnico.

La **metodología participativa** de las reuniones facilita el dialogo y la reflexión sobre los ámbitos a mejorar en la gestión del colaborador.



La metodología de las reuniones **permite el análisis y la reflexión** sobre los facilitadores y obstaculizadores tanto internos de la institución, como de aquellos que se identifican en los procesos del Servicio.

Claridad en la estructura, objetivos, instrumentos y metodología del proceso y sus etapas.



Adaptabilidad y Flexibilidad en la planificación del proceso y sus etapas

Principales ajustes a partir de la experiencia piloto:



Modificaciones en la **calendarización anual** del proceso.



Creación de **documento con orientaciones** para el colaborador sobre las etapas y tareas del proceso.



Desarrollo de la **metodología, criterios e instrumentos para la sistematización de acciones y practicas destacadas**, así como el mecanismo que se utilizará para su socialización con la red de colaboradores acreditados.



Envío de la **ficha de diagnóstico y autoevaluación** junto con la invitación a la reunión inicial.



Modificación de la **dimensión 3** sobre resultados de supervisión técnica, financiera y administrativa y de fiscalización.



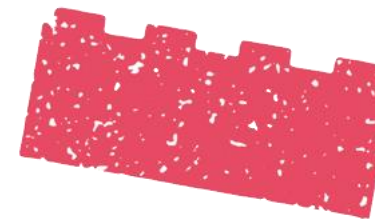


SISTEMA DE MONITOREO Y ORIENTACIÓN A LA GESTIÓN DE COLABORADORES ACREDITADOS



Objetivo General:

Orientar la mejora continua de la gestión y los procesos desarrollados por cada Colaborador Acreditado a partir de las fortalezas y debilidades identificadas a la luz de los estándares de acreditación, la implementación del Modelo de Prevención del Delito, así como también respecto del desempeño de los proyectos que ejecuta cada uno de ellos.



Objetivos específicos:



Retroalimentar la gestión de los colaboradores acreditados a partir del nivel de desarrollo de los estándares de acreditación.



Monitorear la efectiva implementación del Modelo de Prevención del Delito de cada Colaborador Acreditado.



Orientar al colaborador acreditado, en el diseño e implementación y seguimiento de planes de mejora continua de su gestión.



Identificar, sistematizar y socializar prácticas destacadas de gestión de los colaboradores acreditados.



Promover la mejora continua de los colaboradores acreditados a partir del análisis de carácter agregado respecto del desempeño técnico, financiero y administrativo generados a partir de los procesos de supervisión y fiscalización.



Marco evaluativo:

Dimensión 1 Estándares de Acreditación	Dimensión 2 Modelo de Prevención de Delitos	Dimensión 3 Desempeño de los Proyectos
1.1.- Capacidad Administrativa Suficiente y Gestión Adecuada de los Recursos Financieros.	2.1.- Procedimiento Escrito e Integral para la Evaluación y Selección del Personal.	3.1.- Indicadores de Eficacia de los Proyectos.
1.2.- Contar con un Equipo Interdisciplinario.	2.2.- Plan de Inducciones y Capacitaciones permanentes.	3.2.- Resultados de Supervisión Técnica.
1.3.- Proceso Estandarizado de Reclutamiento de Personal.	2.3.- Matriz de Riesgos.	2.2.- Resultados de Supervisión Financiera-Administrativa.
1.4.- Condiciones de Bienestar Ocupacional.	2.4.- Responsable de Prevención de Delitos y Comité.	3.4- Resultados de Fiscalización.
1.5.- Instrumentos Propios de Supervisión y Asesoría.	2.5.- Canales de Denuncias.	
1.6.- Probidad.	2.6.- Comisión de Ética.	
1.7.- Transparencia.	2.7.- Canales de Información.	
	2.8.- Procedimiento de Supervisión y Evaluación.	

Metodología

El proceso de monitoreo y orientación está concebido como un **ciclo de mejora continua** en el cual cada Colaborador Acreditado puede, por un lado, analizar su realidad y contexto a nivel de gestión institucional y de desempeño agregado en los proyectos que ejecuta y, por otro lado, traza objetivos de mejoramiento, planificar e implementar acciones anuales destinadas a cumplir con los requerimientos mínimos establecidos por la normativa vigente y lograr los objetivos institucionales y del Servicio.

En este proceso, los colaboradores son:



Autónomos en la gestión de sus procesos internos.



Responsables de cumplir con los requisitos mínimos de acreditación.



Responsable de mejorar continuamente en los estándares de acreditación.

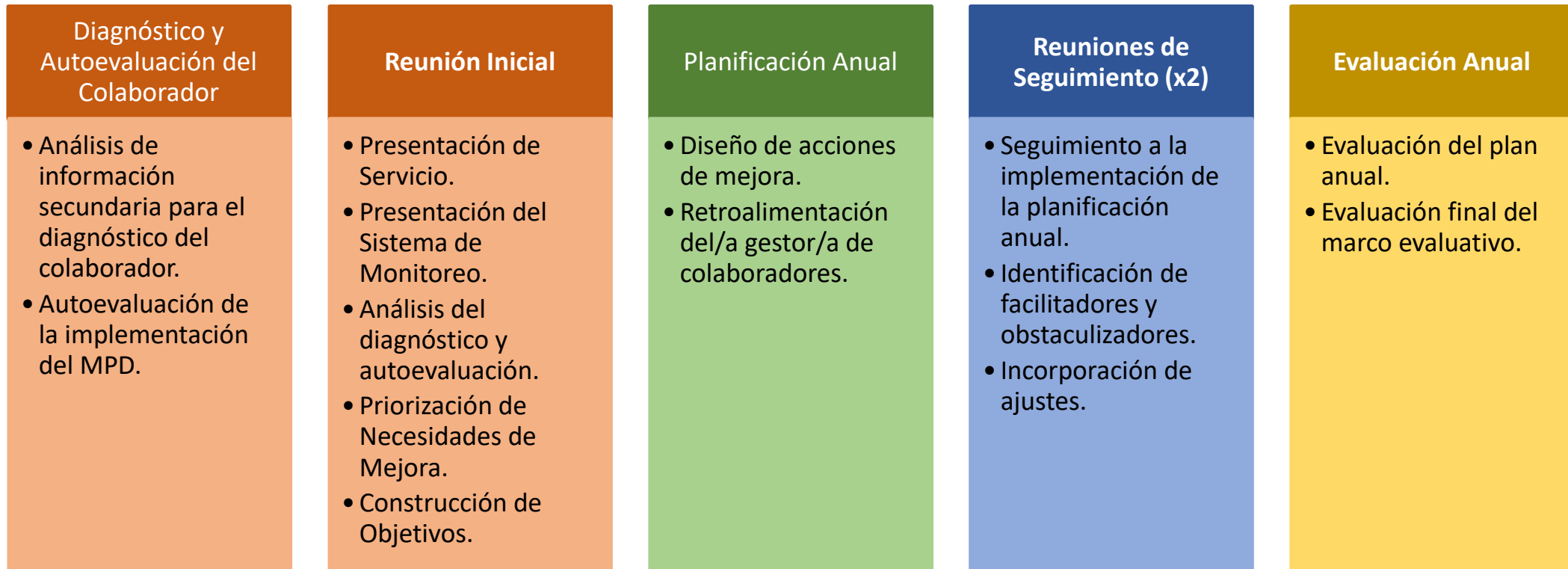


Responsable de implementar los lineamientos para el Modelo de Prevención de Delitos.



Etapas del proceso:

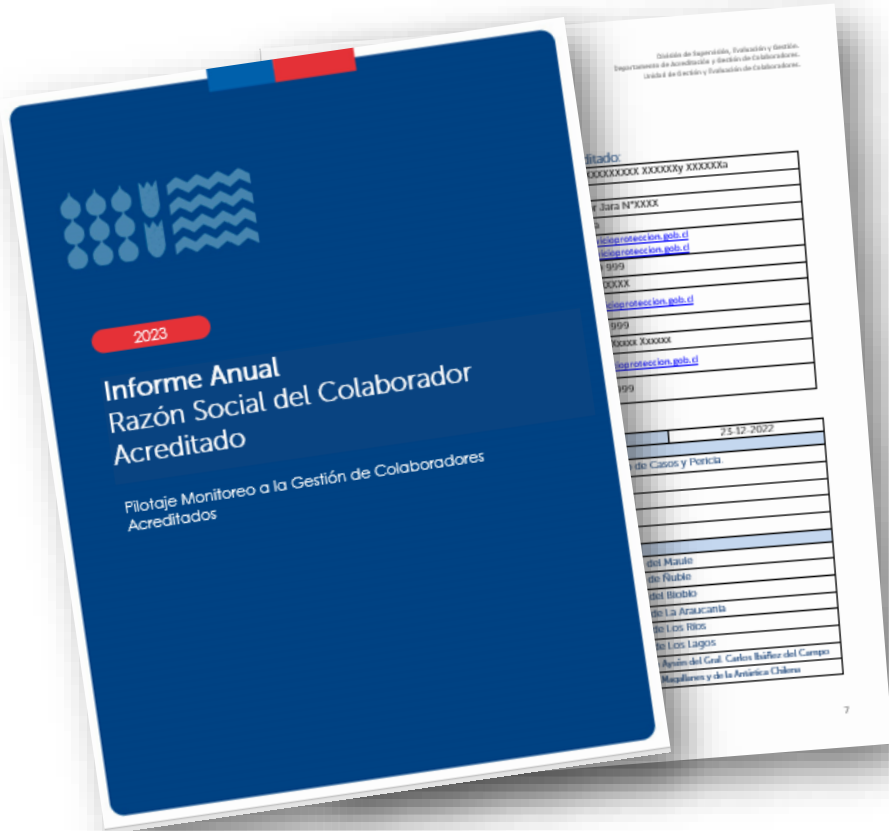
El proceso de monitoreo y orientación se compone de instancias de **trabajo individual** para el colaborador y el gestor/a de colaboradores e instancias de **trabajo conjunto**, ya sea de manera presencial o remota).



Informe:

Contenidos:

1. Introducción.
2. Metodología de monitoreo a la gestión de colaboradores acreditado.
3. Información General.
4. Resumen de Actividades realizadas.
5. Diagnóstico Inicial.
6. Priorización de ámbitos de mejora.
7. Evaluación Anual.
8. Resumen resultados.



PRIORIZACIÓN DE COLABORADORES PROCESO 2024





- Aumento de la cobertura de 37 colaboradores en 2023 a **67 colaboradores en 2024.**
- El **86%** de los colaboradores que participaron en pilotaje, tendrán continuidad para este año.
- Los criterios de priorización fueron los siguientes:
 - Colaboradores con alta **concentración de estándares de acreditación en nivel básico.**
 - Colaboradores que con alta **concentración de proyectos de cuidado alternativo residencial.**
 - Colaboradores con alta **concentración de proyectos de atenciones ambulatorias de reparación.**



¿Qué es lo que viene ahora?



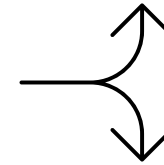
Carta de
Formalización a
colaboradores
priorizados



Llamado telefónico
del gestor/a de
colaboradores.



Correo de invitación
a Reunión Inicial



Ficha de Diagnóstico
y Autoevaluación.




Orientaciones para el
Colaborador.



Calendario 2024:

Reuniones Iniciales	Planificación Anual	Reunión de Seguimiento 1	Reunión de Seguimiento 2	Reunión Final
Abril	Mayo	Junio	Septiembre	Noviembre
Informe y encuesta de retroalimentación		Diciembre		





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

