



Reporte de respuestas

Jornada de presentación de Proceso de Monitoreo y Orientación a la Gestión de los Colaboradores

Abril, 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 segundo encuentro programado para el día **Martes 19 de Marzo de 11:00 a 12:30hrs** se presentó el proceso de Monitoreo y Orientación a la Gestión de los Colaboradores participó más de un **47% del total de Colaboradores Acreditados del Servicio, porcentaje que aumenta al 55% si solo se considera el total de Colaboradores que actualmente mantiene proyectos en ejecución.**

Profundizando en lo anterior, al encuentro virtual asistieron **211 personas las cuales representan a 84 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) Se podría compartir la Ficha de Diagnóstico y Autoevaluación a todos los Colaboradores independiente si son considerados dentro de la priorización 2024?

La ficha de Diagnóstico es un documento diseñado para comenzar el proceso de monitoreo y orientación a los colaboradores acreditados, ya que presenta un panorama general de la institución, de manera de orientar la priorización de ámbitos de mejora. Esta es son elaborada por cada gestor o gestora de colaboradores regional, a partir de la sistematización y análisis de información que constan en los registros del Servicio.

Por su parte, será la primera experiencia de autoevaluación, en torno a la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, que, si bien se proyecta que en el futuro este instrumento sea compartido con toda la red de colaboradores acreditados, para 2024 este solo será dirigido a aquellas instituciones priorizadas para el proceso de monitoreo y orientación a la gestión de colaboradores acreditados.

2) ¿El Sistema de Monitoreo y Orientación a la Gestión de los Colaboradores se podrá aplicar igualmente, aunque el Colaborador mantenga proyectos con Resolución de Urgencia?

Si, efectivamente el sistema de monitoreo y orientación a la gestión de colaboradores está diseñado para acompañar a instituciones colaboradoras independiente de la cantidad y modalidad de proyectos que ejecuta o de la calidad jurídica de cada uno de ellos.

3) ¿Es posible acceder al Informe de Evaluación del Proceso de Pilotaje?

El informe de evaluación del proceso de pilotaje se encuentra en proceso de visación al interior del Servicio, una vez sea resuelto, será socializado con la red de colaboradores acreditados del servicio.

4) ¿Cuándo y cómo se avisa quienes serán los Colaboradores a supervisar?

En primer lugar, es preciso señalar que este proceso **no es una supervisión**, sino un acompañamiento para orientar la mejora continua de la gestión de colaboradores acreditados. En cuanto a la notificación a aquellos colaboradores priorizados para el proceso 2024, esto se realiza mediante correo electrónico y luego cada gestor o gestora se comunica telefónicamente con los colaboradores para resolver dudas y agendar la fecha de realización de la reunión inicial.

5) ¿Estará disponible para la ejecución del Monitoreo 2024 un descriptor de los indicadores que se consideran en la dimensión 3 con sus respectivas líneas base de sensibilización?

A partir de la evaluación realizada por los colaboradores al proceso de pilotaje, un ajuste incorporado para el proceso 2024 es la creación de material de apoyo que oriente al colaborador durante todo el proceso.

Así, se crea la "Guía para el Colaborador Acreditado", documento que se envía junto a la ficha de Diagnóstico y Autoevaluación y entrega orientaciones sobre la metodología y etapas del proceso, definiciones de cada uno de los componentes de la ficha de diagnóstico y en particular de la dimensión 3, lineamientos para desarrollar la autoevaluación de la implementación del MPD y orientaciones para la etapa de planificación anual.

6) ¿Cómo se articulará esta experiencia con la evaluación anual de estándares institucionales y de programas?

La experiencia y evaluación del pilotaje realizado durante el año 2023, ha permitido identificar oportunidades de mejora y cambios en diversos procesos que el Servicio está llevando a cabo, de forma de actuar con mayor articulación entre las distintas unidades. Todos estos cambios se verán reflejados a partir del 2024 e informados oportunamente.

7) ¿Cuál sería el filtro para elegir la priorización de Colaboradores Acreditados para el año 2024?

Al igual que el año anterior la priorización de colaboradores para ser parte del proceso se realiza a través de la ponderación de distintos factores, comenzando por el nivel de desarrollo en el que fueron evaluados los estándares en el proceso de acreditación, la concentración de proyectos de cuidado alternativo y de atenciones ambulatorias de reparación, regiones donde ejecutan, con miras a lograr una priorización representativa de los Colaboradores Acreditados del Servicio.

8) ¿El Servicio entregará algún formato para la autoevaluación?

Si, efectivamente, la ficha de Diagnóstico y Autoevaluación contiene un apartado para desarrollar esta autoevaluación, lo que se complementa con la guía para el colaborador acreditado, documento que entrega orientaciones de cómo desarrollar esta tarea. Ambos instrumentos son enviados por el gestor o gestora de colaboradores junto con la invitación a la reunión inicial.

9) Es importante considerar el impacto de los cambios realizados en el instrumento de supervisión técnica y en su modelo de evaluación. ¿Cómo se levantarán las líneas base de resultados si no son comparables?

Efectivamente, el proceso de transformación de la oferta del Servicio implica un proceso de rediseño y ajuste constante al instrumental de distintas áreas, por lo que, la relevancia de la información entregada en la “dimensión de desempeño de los proyectos del colaborador acreditado” no radica en la especificidad de cada uno de sus proyectos, sino que en el panorama de las tendencias que se observan en el comportamiento de cada variable, de manera que estas permitan orientar al colaborador en su reflexión y toma de decisiones.

10) En nuestro caso se nos entregó la información de la dimensión 3 en el informe final. ¿Se considerará para este año entregar esta información antes?

Efectivamente, un ajuste incorporado para el proceso 2024 es la socialización de la ficha de diagnóstico y autoevaluación (instrumento que entrega la información de la dimensión 3) de manera previa a la reunión inicial. Así mismo, esta dimensión será reportada en ambas reuniones de seguimiento y la reunión final, con el objetivo de identificar las tendencias en el comportamiento de cada indicador.



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