



Mayo, 2024

Reporte de respuestas

Jornada de presentación de procesos de Asistencia y
Transferencia Técnica 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 cuarto encuentro, realizado el jueves **18 de abril de 10:00 a 11:30hrs**, se presentó el funcionamiento de las Asistencias y Transferencias técnicas para el año 2024 y participaron un **44% del total de Colaboradores Acreditados del Servicio**.

Profundizando lo anterior, al encuentro virtual asistieron **173 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 las consultas recibidas a través del chat el día del encuentro virtual.

II PREGUNTAS DE LOS COLABORADORES ACREDITADOS

a) Preguntas generales sobre la Asistencia y Transferencia Técnica

1. ¿Las instancias de formación continua promovidas por el Servicio, son sustitutivas de lo que pueda realizar el propio proyecto o Colaborador?

La gestión del conocimiento del Servicio está abocada a responder al cambio de paradigma vinculado a la Protección Especializada y al Sistema de Garantía de la Niñez.

Por ello, es importante que todas las personas de los distintos estamentos y programas del Servicio participen activamente de su Academia Conectando Saberes, pues esta es la estrategia para abordar las brechas de especialización que están presente y marcan la calidad de la atención que reciben las niñas, niños, adolescentes y sus familias por parte de los equipos de atención que ejecutan las líneas programáticas del Servicio.

La gestión del conocimiento que el Servicio impulsa se entiende como complementaria a los procesos de formación y capacitación que realicen los Colaboradores Acreditados, ya que estos como garantes de derechos ejecutan las líneas programáticas y de acción del Servicio, por lo que, su actuar está mediado por una visión política, técnica y ética de restitución de derechos y al trabajo con familias.

2. ¿Se dará continuidad a la especialización en enfoques transversales y especializados para atender a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual, entregando lineamientos específicos para esta población desde el Servicio?

La Academia Conectando Saberes pone a disposición cuatro tipos de formación, siendo una de ellas los “cursos especializados”, los que principalmente se vinculan a los enfoques transversales del Servicio, así como a otras temáticas transversales.

Actualmente, la Unidad de Transferencia Técnica revisa y valida un curso especializado para la atención y cuidado de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, que se espera impartir durante el segundo semestre del 2024.

3. ¿Existe alguna particularidad en el despliegue de los procesos de asistencia y transferencia técnica para el caso de proyectos que se encuentren con Resolución de Urgencia?

La Asistencia Técnica Especializada se brinda a la oferta vigente en Protección Especializada, mediante Administración Directa o ejecutada por Colaboradores Acreditados, a que los proyectos se encuentren con convenio vigente o resolución de urgencia, a la espera de licitación.

- 
4. **¿Qué ocurrirá con los plazos de las Orientaciones Técnicas en los procesos de acogimiento residencial cuando es ingreso por medida cautelar, y el Tribunal decide mantener la internacionalización? Lo anterior considerando también que se les deriva a DCE para evaluación de redes familiares y es el programa quien realiza el diagnóstico y primer PII, no obstante, los plazos se podrían ir extendiendo lo que deriva en dificultades para el ingreso de la información en SIS.**

Efectivamente es posible que el Tribunal de Familia derive a DCE, y como medida cautelar, de forma paralela, decreta el ingreso a Cuidado Alternativo Familiar o Residencial, no así a proyectos de protección especializada de atención ambulatoria. No obstante, es preciso esclarecer que DCE es quien debe elaborar el Diagnóstico Clínico Especializado, cuyo objetivo es determinar el nivel de desprotección del niño, niña o adolescente, a través de las cuatro dimensiones que propone la metodología para valorar la situación de los sujetos de atención. En virtud de aquello, además, propone una modalidad de atención y plan de intervención inicial para aquellos casos, donde se determine que efectivamente existe desprotección inicial que requiere protección especializada, intermedia o avanzada.

Desarrollado el Diagnóstico Clínico y Plan de Intervención Inicial, el proyecto de cuidado alternativo residencial, en tanto continúa el proceso de intervención, podrá profundizar en aquellos ámbitos que considere pertinente para favorecer el proceso de intervención del niño, niña o adolescente, así como también complementar o actualizar el PII.

5. **¿Cómo están incorporando la gestión del conocimiento a partir de la asistencia técnica? ¿Qué nuevas tensiones están observando y cómo transfieren lo que van observando/sistematizando en el proceso?**

Hoy la gestión de conocimiento se entiende desde la Academia Conectando Saberes del Servicio, identificando 4 tipos de formación, a saber: la formación general; cursos disciplinares, especializados y sello. Desde ahí se trabaja en el diseño y la impartición de formación transversal en protección especializada, impartición de cursos denominado “sello” tales como Diagnóstico Clínico Especializado; y Acompañamiento Familiar Territorial y Prevención Focalizada.

Por otro lado, también se encuentra la Estrategia de Acompañamiento Reflexivo, donde se aloja la ejecución del diseño e impartición de Formador para formadores, capacitación en Acompañamiento Reflexivo, como instancias de asistencia técnica externas para residencias en situación de criticidad técnica.

Desde lo que se gestiona además en la Unidad de Asistencia Técnica, se releva la importancia de diseñar capacitaciones acordes a las necesidades de los equipos, lo que este año se traduce en la utilización de Fondos Regionales en las necesidades de formación del circuito de protección especializada.

6. ¿Cuáles son los lineamientos para el despliegue de los procesos de asistencia y transferencia técnica orientados a niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad intelectual?

Los lineamientos de asistencia y transferencia técnica trascienden las características de cada uno de los niños, niñas y/o adolescentes. Los principios rectores de la Unidad de Asistencia Técnica, están asociados a promover estrategias de cuidado, vinculación, como también participación y vida interdependiente, en contextos de intervención bien tratantes y emocionalmente seguros, como también orienta a los equipos de intervención respecto de abordaje frente a trauma y se constituye como un facilitador respecto del acceso a intersector a favor de los procesos de intervención de niños/as, adolescentes, sus familias y/o figuras de referencia.

No obstante, lo anterior, y considerando la necesidad de dotar a los equipos de mayores y mejores herramientas técnicas específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad, es posible incorporarlo en el próximo proceso de actualización del Manual Metodológico para el fortalecimiento de los procesos de Asistencia Técnica.

b) Proceso de Asistencia Técnica

7. ¿Existe asistencia técnica para los Colaboradores Acreditados que no perciben Aportes Financieros del Estado (AFE)?

La Asistencia Técnica Especializa se brinda a la oferta vigente en Protección Especializada, ya sea a través de Administración Directa o bien, ejecutada por Colaboradores Acreditados, sin distinciones arbitrarias algunas.

8. ¿La asistencia técnica una vez activada dura todo el proceso interventivo?

El acompañamiento técnico que efectúa la Unidad de Asistencia Técnica a los equipos de intervención está compuesto por Asistencia Técnica Programada, la cual consiste en un acompañamiento planificado de frecuencia a lo menos mensual y su duración depende de los objetivos definidos de manera conjunta con el equipo de intervención.

Por su parte la estrategia de asistencia técnica emergente consiste en un acompañamiento que es solicitado por la Unidad de Supervisión Técnica principalmente u otras, tras advertir que procesos de intervención de niños, niñas y/o adolescentes presentan brechas técnicas. Este tipo de acompañamiento presenta un tiempo de duración más acotado que responde al requerimiento en específico.

9. ¿Cuál es el criterio para realizar seguimiento de casos en el marco del proceso de Asistencia Técnica?

De acuerdo con el lineamiento del Departamento de Asistencia y Transferencia Técnica, el año 2024 se establece la priorización de aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentran en procesos de intervención en Cuidado Alternativo Residencial de larga permanencia, cuyo fin, es favorecer la



reunificación familiar o bien otras proyecciones que se orienten a restituir su derecho a vivir en familia o preparación para la vida interdependiente.

10. ¿Como se articula con la supervisión técnica? ¿Cuál es el flujo?

La Unidad de Supervisión Técnica, tras visualizar requerimientos de apoyo a nivel técnico, en alguno de los ámbitos de gestión de la Unidad de Asistencia Técnica Especializada, respecto de los equipos que ejecutan los proyectos de protección especializada, puede, a través de flujos internos definidos por cada Dirección Regional, solicitar la activación de un proceso de Asistencia Técnica emergente.

11. ¿Cuál es el procedimiento y alcances que tiene Asistencia Técnica en cuanto a la asesoría que presta a los proyectos?

El acompañamiento técnico que efectúa la Unidad de Asistencia Técnica a los equipos de intervención está compuesto por procesos de Asistencia Técnica Programada, la cual consiste en un acompañamiento planificado de frecuencia, a lo menos, mensual y su duración depende de los objetivos definidos de manera conjunta con el equipo de intervención.

Por su parte la estrategia de asistencia técnica emergente consiste en un acompañamiento que es solicitado por la Unidad de Supervisión Técnica principalmente, tras advertir que procesos de intervención de niños, niñas y/o adolescentes presentan brechas técnicas. Este tipo de acompañamiento presenta un tiempo de duración más restringido y acotado que responde al requerimiento en específico.

Los principios rectores de la Unidad de Asistencia Técnica, están asociados a promover estrategias de cuidado y vinculación, como también participación y vida interdependiente, en contextos de intervención bien tratantes y emocionalmente seguros, como también orienta a los equipos de intervención respecto de abordaje frente a trauma y se constituye como un facilitador respecto del acceso a intersector a favor de los procesos de intervención de niños/as, adolescentes, sus familias y/o figuras de referencia.

12. ¿Existe un calendario o programación de los procesos de asistencia técnica?

La programación de los procesos de Asistencia Técnica, la priorización de los proyectos, así como la carta Gantt, es liderada por las Unidades Regionales de Asistencia Técnica y monitoreada por la Unidad de Asistencia Técnica de la Dirección Nacional.

13. ¿Concretamente en qué consisten, en la práctica, las asesorías técnicas?

La Unidad de Asistencia Técnica se instala a partir de la Ley N° 21.302 en concordancia con la creación del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en el año 2021. De acuerdo con lo anteriormente señalado, el Servicio consideró dentro de su orgánica la creación de la División de Estudios y Asistencia Técnica, y dentro de ella, el Departamento de Asistencia y Transferencia Técnica, el cual a su vez se compone de las Unidades de Asistencia Técnica Especializada y Transferencia Técnica. Este Departamento, tiene como misión coordinar y supervisar



la implementación y desarrollo de los procesos de asistencia técnica especializada y transferencia técnica a los equipos regionales de Adopción, de Organismos Colaboradores y Centros de Administración Directa, procurando un adecuado traspaso de capacidades y competencias para el cumplimiento de los estándares técnicos de atención definidos por el Servicio.

De esta forma, ambas Unidades se constituyen en un soporte técnico que orienta su acción mediante un proceso de acompañamiento, procurando la efectividad y mejora continua de los procesos de intervención, así como la creación, desarrollo e implementación de metodologías para la entrega efectiva de conocimientos y competencias para profesionales y equipos técnicos.

Particularmente la Unidad de Asistencia Técnica cuenta, en cada una de las regiones del país, con un equipo que, a través de una planificación anual, compromete sesiones de acompañamiento a los equipos de intervención principalmente a proyectos de cuidado alternativo residencial como además al interior de Circuitos de Protección Especializados, compuestos por proyectos de carácter ambulatorio como de cuidado alternativo, en donde se promueven estrategias de cuidado, vinculación, como también participación y vida interdependiente, en contextos de intervención bien tratantes y emocionalmente seguros. A través de estos procesos también se orienta a los equipos de intervención respecto de abordaje frente a trauma y se constituye como un facilitador respecto del acceso a intersector a favor de los procesos de intervención de niños/as, adolescentes, sus familias y/o figuras de referencia.

14. ¿Cómo se despliega la Asistencia Técnica en los proyectos residenciales de la modalidad RLP?

Desde Asistencia y Transferencia Técnica, el modelo residencial para Lactantes y Preescolares, es considerado en los procesos de acompañamiento técnico y formación. Desde allí se abordan los ámbitos de gestión del Manual Metodológico para el fortalecimiento de Procesos de Asistencia Técnica Especializada.

c) Proceso de Transferencia Técnica

15. ¿De qué se trata la transferencia técnica y en que ha evolucionado esta temática en relación con lo entregado el año 2023?

La Transferencia Técnica tiene por objetivo entregar especialización a los equipos de atención directa a fin de elevar la calidad de la atención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, favoreciendo su bienestar y la restitución de sus derechos, por medio de acciones de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades, conocimientos, destrezas y actitudes al puesto de trabajo.

Actualmente la Transferencia Técnica se enfoca en la gestión permanente del conocimiento, lo que, instalado desde la Academia de Formación, permitirá a los equipos avanzar en sus conocimientos y con ello impactar en los procesos de intervención realizados de manera continua. Es relevante indicar que, uno de los sellos de la transferencia técnica del Servicio, se encuentra asociada con el diseño instruccional de cursos, donde se espera integrar en cada área el conocimiento en protección



especializada. Además, se suma la entrega de Fondos Regionales para la implementación de procesos que respondan a las necesidades territoriales de formación particular.

Desde 2024, la Academia Conectando Saberes del Servicio se encuentra alojada en su propia plataforma Moodle disponible en el siguiente hipervínculo: [Página Principal](#) | [Academia Conectando Saberes \(servicioproteccion.gob.cl\)](#)

16. ¿Las transferencias técnicas pueden ser solicitadas por los equipos?

Desde el año 2022, la Unidad de Transferencia Técnica de la Dirección Nacional pone a disposición de las Unidades Regionales de asistencia técnica recursos económicos para desarrollar “Fondos Regionales”, cuyos lineamientos están asociados a las necesidades territoriales, principalmente, de los circuitos de protección, a fin de aminorar las brechas de conocimientos.

Por lo anterior es importante que los proyectos participen de las instancias regionales para el levantamiento de necesidades de capacitación y formación.

17. ¿Con quién de la Dirección Regional se debe tomar contacto para gestionar la inscripción a los cursos de formación?

Todas las Unidades de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación tienen un referente para Transferencia Técnica.

18. ¿Por qué la inscripción a los cursos podría no considerar los días y horarios de preferencia indicados por el trabajador inscrito?

La Unidad de Transferencia Técnica, debe velar y asegurar un óptimo uso de los recursos públicos disponibles para los procesos de capacitación y formación. En dicho marco se ha tenido la consideración e intención de que las y los participantes puedan elegir sus tiempos de formación, sin embargo, la gestión de vacantes y cupos es altamente sensible para el resguardo de los fondos públicos por parte de la Unidad.

19. ¿Cuáles son las actividades de transferencia técnica para el 2024?

Durante los dos primeros meses del año 2024, se diseñaron todas las bases técnicas de Licitación para desarrollar el Plan Nacional de Transferencia Técnica, por lo que, se espera poder impartir a partir del 2° semestre. No obstante, la ejecución de los procesos depende de externalidades, como, por ejemplo, la adjudicación de estos procesos por parte de instituciones oferentes.

Durante este primer semestre el Servicio, se encuentra desarrollando los siguientes procesos de formación y capacitación, a saber:

- ✓ **Asistencia Técnica Externa:** Proceso de acompañamiento para 50 proyectos de cuidado alternativo residencial a nivel nacional.

- ✓ **Programa Diagnóstico Clínico Especializado** para profesionales de dichos proyectos que no participaron durante el proceso 2023, ya sea por rotación en los equipos o porque no cumplieron con los criterios de aprobación.
- ✓ **Programa Diagnóstico Clínico Especializado para el sector Justicia:** Capacitando al Programa Mi Abogado; La Niñez y Adolescencia Se Defienden a nivel nacional y, posteriormente, las Oficinas Locales de la Niñez.
- ✓ **Diseño del curso sello de Acompañamiento Familiar Territorial y Prevención Focalizada.**
- ✓ **Estrategia de acompañamiento reflexivo:** Proceso metodológico para la Asistencia Técnica que estructura y propone una “nueva mirada” sobre los procesos de intervención de los niños niñas y adolescentes y sus familias, que incorpora como eje central la reflexión, aprendizaje y mejora continua de la práctica profesional, desde un espacio de relacionamiento seguro.
- ✓ **Formación de formadores.**
- ✓ **Mentorías.**

Cabe también destacar que, durante este año, el Plan Nacional de Transferencia Técnica contempla el diseño e impartición de mallas curriculares para educadoras/es, tutores y monitores de trato directo. Uno de los temas de formación es: **“gestión del trauma y mentalización”**, así como **“Autocuidado, cuidado de equipos y cuidado organizacional”**, entre otros temas relevantes para el cuidado y protección de las niñas, niños y adolescentes.

20. ¿El curso DCE es sólo para los profesionales o incluye a los contables?

Durante el año 2023 se consideró a todos los estamentos, mientras que este año, solo están considerados las personas profesionales de Diagnóstico Clínico Especializado.

21. ¿Por qué transferencia técnica no puede atender requerimientos de jornadas nacionales o relacionadas con las administraciones centralizadas de los Colaboradores Acreditados?

Los Referentes de Transferencia Técnica de cada Unidad Regional, de acuerdo con la Rex. 1311 del 17 de octubre de 2023, ante solicitudes de cuidado de equipo y capacitaciones dirigidas a los equipos de los Proyectos de los Colaboradores Acreditados del Servicio —que consideren contratar a un agente externo— pueden revisarlas para resguardar la pertinencia técnica de sus contenidos.

Ante ello, es relevante precisar que las jornadas nacionales o relacionadas con Administración pueden ser revisadas por la Unidad de Transferencia Técnica Nacional solo cuando su contenido incluya capacitación o cuidado de equipo que considere la contratación de un agente externo.



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