

REF.: APRUEBA LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y EL ANEXO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01547/2025

SANTIAGO, miércoles, 31 de diciembre de 2025

VISTO:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el decreto supremo N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en los artículos 6° letra h), 7° letra b), 8° letras d) y m), 39 y 58 de la ley N° 21.302; en los artículos 2° numeral 4) y 36 de la ley N°20.032; artículo 9° del decreto supremo N°5, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; en el decreto supremo N° 6, de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que nombra al suscrito como Director Nacional de este Servicio; y en la resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1° Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1° de la ley N° 21.302, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por medio de la Subsecretaría de la Niñez, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El Servicio estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad a lo dispuesto en esta ley, y formará parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

2° Que, la acción de supervisión de este Servicio se consagra en el artículo 6° de la ley N° 21.302, que señala, como una de sus funciones, la siguiente: *“h) Supervisar y fiscalizar técnica, administrativa y financieramente la labor que ejecutan los colaboradores acreditados conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada programa de protección especializada, y a los respectivos convenios. Para estos efectos, la supervisión y fiscalización que deberá realizar el Servicio consistirá en el mecanismo de control a través del cual podrá aplicar sanciones a los colaboradores acreditados en los casos calificados por esta ley. En virtud de lo anterior, los colaboradores acreditados estarán obligados a entregar la información que requiera el Servicio”*.

3° Que, asimismo, el artículo 7°, literal b) de la ley, citada señala que es función del Director Nacional supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio, especialmente los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y de los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2° numeral 4°, que expresamente dispone que uno de los principios que debe regir dicha ley es, la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en la presente ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas. Por su parte, el artículo 8°, literal d) del mismo cuerpo normativo, precisa que al Director Regional le corresponde la función del *“Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, de los contenidos en la Ley N° 20.032, en especial, de los contemplados en su artículo 2° y en las letras a), b) c) de su artículo 25; de la normativa técnica, de la normativa técnica, administrativa y financiera y de los respectivos convenios en la ejecución de las prestaciones de protección especializada por parte de los colaboradores acreditados de su región. Asimismo, deberá supervisar e impartir instrucciones respecto de la dirección técnica y administrativa de los programas ejecutados directamente por el Servicio en su región.”*

4° Que, en este mismo orden de ideas, es dable indicar que la función de supervisión de este Servicio se encuentra consagrada en el artículo 39 de la ley N°21.302, que señala expresamente: *“El Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los*

niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona.

El Servicio fiscalizará, especialmente:

- i. Que los niños, niñas y adolescentes que se encuentren sujetos a cuidados alternativos, estén recibiendo cuidados adecuados y permanezcan desarrollándose en su entorno familiar, escolar y comunitario, salvo en aquellos casos en los que los tribunales competentes hagan una suspensión expresa y temporal respecto de su derecho de relación directa y regular con personas determinadas.
- ii. El cumplimiento de los principios, deberes y requisitos establecidos en esta ley, y de los estándares técnicos y de calidad establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el reglamento a que se refiere el artículo 3 ter de la ley N°20.530, como condición para la no suspensión de las transferencias y/o de los convenios celebrados con terceros.
- iii. Los reclamos realizados por los niños, niñas y adolescentes atendidos, sus familiares o cuidadores, su naturaleza y gravedad, y la calidad, celeridad y eficiencia de la solución que fue entregada.
- iv. La cabal y oportuna reparación del daño y los perjuicios ocasionados a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de vulneraciones de sus derechos fundamentales estando a su cuidado, o con ocasión de las prestaciones realizadas, como condición ineludible para mantener su acreditación como colaborador acreditado.
- v. Que las medidas e intervenciones decretadas por los tribunales de familia se realicen exclusivamente en el plazo en que fueron dictadas para su realización.

En el ejercicio de esta función, el Servicio deberá realizar visitas inspectivas, sin previo aviso, con la periodicidad necesaria para abarcar a todos los colaboradores acreditados.

Por su parte, a fin de fiscalizar el correcto desempeño del Servicio, la Subsecretaría de la Niñez podrá contratar, de conformidad con lo dispuesto en la ley N°19.886, auditorías externas obligatorias, anuales o semestrales, según la necesidad, las que deberán pronunciarse sobre el estado y la calidad de las acciones, procesos y resultados de las diferentes intervenciones y sobre los aspectos referidos en el inciso segundo de esta disposición. Tratándose de la fiscalización técnica y de calidad, los parámetros y estándares mínimos serán fijados por la Subsecretaría de la Niñez, sin perjuicio de los que puedan aportar las instituciones auditoras. Para la evaluación relativa a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el instrumento será confeccionado por dicha Subsecretaría, oyendo previamente a la Defensoría de los Derechos de la Niñez y al Instituto Nacional de Derechos Humanos. Los resultados de las auditorías externas serán recibidos y analizados, en conjunto, por la Subsecretaría de la Niñez, el Director Nacional y el Consejo de Expertos del Servicio, quienes estarán obligados a tomar, en el más breve plazo, las medidas necesarias para dar efectividad a los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos y afectados por las evaluaciones negativas de los ejecutores, para resguardar el uso probo de los recursos públicos y para perseguir las responsabilidades penales, administrativas y civiles correspondientes. Los resultados y las medidas adoptadas ante resultados negativos serán informados, semestralmente, en sesión especial de sala a ambas cámaras del Congreso Nacional.

En ningún caso los colaboradores acreditados podrán realizar funciones de supervisión ni fiscalización del Servicio, respecto de otros colaboradores acreditados.

Se entenderá que los auditores externos cumplen una función pública en el desarrollo de esta función, y estarán obligados a denunciar, en el más breve plazo, toda situación que revista caracteres de delito”.

5° Que, en este mismo sentido, el artículo 36 numerales 1) y 6) de la ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados, dispone respectivamente, que la evaluación, fiscalización y supervisión de los convenios se dirigirá a verificar: 1) El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias y 6) la administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

6° Que, de acuerdo con el artículo 2° numeral 4) de la ley N°20.032, la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios: la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en dicha ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.

7° Que, en consecuencia, de conformidad con las atribuciones legales que asisten a este Servicio, para dictar instrucciones generales y particulares, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del mismo y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por los colaboradores acreditados, procede que esta autoridad, en virtud de lo establecido en los artículos 3° y 5° de la ley N°19.880, dicte este acto administrativo, que aprueba los Lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y su Anexo.

RESUELVO:

1° APRUÉBENSE los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:

LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

1.- ANTECEDENTES DE CONTEXTO PARA EL PROCESO DE SUPERVISIÓN BASADO EN DERECHOS	Página 05
2.- PROPÓSITO	Página 06
3.- ALCANCE	Página 06
4.- MARCO LEGAL, REGLAMENTARIO Y ADMINISTRATIVO RELACIONADO AL PROCESO DE SUPERVISIÓN	Página 06
5.- OBJETIVO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA	Página 07
6.- MODELO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA Y EL ROL DEL SUPERVISOR	Página 07
7.- DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE ASESORÍA TÉCNICA EN LA SUPERVISIÓN	Página 09
7.1 Rol del supervisor/a técnico/a en una asesoría del proceso de supervisión	Página 09
7.2 Instancias de supervisión técnica focalizadas en la función de asesoría	Página 10
7.2.1 Asesoría inicial para proyectos que inician su funcionamiento	Página 10
7.2.2.- Asesoría durante el funcionamiento de un proyecto	Página 14
a) Asesoría a un proyecto por reiteración de hallazgos	Página 15
b) Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan complementariedad de atención intrainstitucional	Página 16
c) Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan simultaneidad de atención con un proyecto o centro de Reinserción Social Juvenil y/o de Sename	Página 17
8.- DIRECTRICES DE EJECUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL	Página 18
8.1 Consideraciones generales en relación con el Módulo de Supervisión Técnica e informes	Página 18
8.2 Consideraciones generales en relación con las acciones a efectuar en la supervisión	Página 21
8.3 Proceso de Supervisión Técnica a Proyectos que inician funcionamiento	Página 22
8.4 Supervisión Técnica a Proyectos que Finalizan Funcionamiento	Página 22
9.- PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORME DE UNA SUPERVISIÓN TÉCNICA	Página 23
9.1 Planificación de supervisión	Página 23
9.2 Ejecución de una Supervisión Técnica: Materias a abordar y acciones asociadas	Página 24
9.3 Elaboración de informes de supervisión técnica	Página 26
a) Consideraciones para la calificación de referencias técnicas	Página 27
b) Consideraciones para el levantamiento de hallazgos	Página 29
c) Consideraciones para la generación de compromisos	Página 29
d) Consideraciones para la formulación de retroalimentación y asesoría	Página 30
e) Consideraciones para la formulación de conclusiones	Página 30

9.3.1 Revisión/aprobación y envío de los Informes de Supervisión.....	Página 31
9.3.2 Subproceso de Seguimiento de Compromisos.....	Página 32
10- MODALIDADES Y CLASIFICACIONES DE SUPERVISIONES TECNICAS.....	Página 34
10.1 Modalidad de ejecución de las Supervisiones Técnicas.....	Página 34
10.2 Duración de las Supervisiones Técnicas.....	Página 34
10.3 Tipos de Supervisiones por horario.....	Página 35
10.4 Tipos de supervisiones por planificación.....	Página 35
10.5 Procedimiento para la supervisión de urgencia.....	Página 35
11- DIRECTRICES OPERATIVAS DE LA SUPERVISION TECNICA.....	Página 36
11.1 Frecuencia de supervisiones por modelo de atención.....	Página 36
11.2 Especificaciones para el Abordaje de algunos Ámbitos/Dimensiones.....	Página 38
a) Criterios de selección de muestras para revisión de referencia alusiva a documentación de procesos (carpetas) y del ámbito gestión metodológica de la evaluación/ intervención.....	Página 38
b) Acercamientos para recoger la retroalimentación directa de niños, niñas, adolescentes y adultos.....	Página 39
11.3 Monitoreo de la Programación de Supervisión Técnica Regional.....	Página 40
12- ORGANIZACION DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL A PROYECTOS DE LA OFERTA EJECUTADA POR ESTE SERVICIO, COLABORADORES ACREDITADOS Y AQUELLOS QUE EJECUTAN PROGRAMAS DE ADOPCIÓN.....	Página 40
13- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SINERGIA INSTITUCIONAL DESDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL.....	Página 41
ANEXOS.....	Página 43
Anexo N°1 "Documentación mínima en carpetas de proyectos, modelo A "Ficha Datos Básicos del proyecto", Modelo B "Acta de Traspaso de Carpeta y Observaciones Generales de Proyecto.".....	Página 43
Anexo N°2, "Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña y adolescentes y familias".....	Página 47

1.- ANTECEDENTES DE CONTEXTO PARA EL PROCESO DE SUPERVISIÓN BASADO EN DERECHOS

La Convención Internacional sobre Derechos del Niño/a, en adelante CDN, es un tratado internacional que regula los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, razón por la cual en mérito de lo dispuesto en el artículo 5° de la Constitución Política de la República, inciso segundo[1], goza de rango constitucional, siendo jerárquicamente superior al marco legal interno, obligando a su cumplimiento a todos los Poderes del Estado[2]. Con la entrada en vigor de la CDN, suscrita por Chile y actualmente vigente, se produce un cambio de paradigma comprensivo de la niñez y adolescencia, dejando atrás la doctrina de la situación irregular de la niñez y juventud centrada en necesidades, para iniciar un largo proceso que implica un cambio cultural para la efectivización de todos los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren dentro del territorio de la nación, por medio del cambio de paradigma anterior, hacia la doctrina de la protección integral.

La CDN se estructura en base a cuatro principios – **el interés superior, la no discriminación, la participación y derecho a ser oído y su supervivencia y desarrollo**–, que orientan al Estado Parte a reconocer al niño como un sujeto, con dignidad y derechos, que requiere de protección reforzada que garantice el goce pleno y ejercicio efectivo de cada uno de sus derechos.

Es así como, la CDN entrega un articulado de derechos, cuya incorporación demanda identificar y visibilizar a cada niño, niña y adolescente como individuos competentes, miembros fuertes y poderosos de la sociedad, personas capaces, expertos en sus propias vidas y poseedores de conocimientos e intereses. (Zubizarreta, 2010[3]).

En base a que, todos los derechos reconocidos al niño/a en el articulado de la Convención deben ser leídos e interpretados a la luz de sus cuatro principios, y particularmente al interés superior del niño, en consonancia con el artículo 3° de la ley N°21.430 que crea el Sistema de Protección Integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia, se han identificado los pilares que dan sentido a la supervisión técnica y sustentan las distintas directrices que guían a las unidades regionales para el desarrollo de este proceso, centrado en los derechos de los niños, siendo estos:

- El reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como **sujetos de derechos**.
- La atención brindada por la oferta de protección especializada debe orientarse al goce pleno y **ejercicio efectivo de sus derechos** y al fortalecimiento en las prácticas cotidianas que garanticen el reconocimiento, respeto y protección de su dignidad.
- La adopción de medidas específicas debe tener presente el **interés superior de niños, niñas y adolescentes, en concordancia con su interés manifiesto, conforme a las orientaciones dadas por la Observación General N°14 del Comité de Derechos del Niño de NU**.
- La valoración de su **participación y consideración de sus opiniones como requisito primordial en su propio proceso**, a fin de aportar a su bienestar integral como ser humano en los aspectos físicos, mentales, emocionales, espirituales y socioambientales. Lo anterior implica la implementación de acciones y medidas que den espacio a la participación efectiva y protagónica de los niños, en tanto actores sociales opinantes en las decisiones adoptadas en cada proceso en que estén involucrados, sean estos judiciales y/o administrativos.

Asimismo, es importante que, dentro de este contexto, se tenga a la vista los objetivos estratégicos del Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia referidos a:

1. Adoptar un enfoque integral para proteger y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes, a través de un modelo de atención especializado, oportuno y personalizado que promueva su participación efectiva e igualdad de género en todos los procesos y decisiones, para potenciar su bienestar individual y social.
2. Establecer e implementar procesos que permitan incorporar aspectos de calidad para los programas especializados, asegurando que cumplan con los más altos estándares en las dimensiones de efectividad, eficiencia, oportunidad y satisfacción, aportando de esta manera a que los niños, niñas y adolescentes reciban una atención, que mejore su bienestar general, y contribuya a la protección y restitución efectiva de sus derechos.
3. Desarrollar un mecanismo de seguimiento del proceso reparatorio y de restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes participantes del programa del Servicio con el objetivo de identificar y verificar permanentemente su desarrollo integral, resguardando que las prestaciones sean oportunas, pertinentes, con perspectiva de género y derechos humanos. Este mecanismo debe incluir la visualización de la complementariedad y priorización en las intervenciones especialmente en las áreas de salud y educación.

2.- PROPÓSITO

Establecer el marco en el que se inscribe el proceso supervisión técnica que ejecutan las unidades de supervisión y fiscalización regionales, centrado en la calidad de la atención y resultados de la intervención, orientado a observar, en forma integral, el contexto terapéutico que entregan los distintos proyectos, a través del cumplimiento de los estándares de calidad determinados para la mejora continua de la atención, intervención y evaluación, sean estos: proyectos ejecutados directamente por este Servicio o por colaboradores acreditados, con convenio vigente o cuyas atenciones se regularizan a través de las denominadas “resoluciones de urgencia”, reciban estos o no aportes financieros del Estado y aquellos que ejecutan programa de adopción[4].

Los resultados de este proceso permiten, a nivel singular del contexto terapéutico que brinda cada proyecto, disponer de información relevante sobre los niños, niñas, adolescentes y sus familias participantes de la intervención o evaluación, de manera que el proyecto y/o institución ejecute acciones de mejora en aquellos aspectos en que se detecten falencias, así como también procure la mantención de buenas prácticas observadas en pro del bienestar integral de la población atendida. Por otra parte, a nivel de colaborador acreditado y del propio Servicio, los resultados de la supervisión permiten el análisis de aspectos macro del funcionamiento por temática, línea de acción o región, considerando los proyectos en distintos territorios. Finalmente, a nivel institucional, la información recabada desde cada supervisión y la gestión de estos datos permite contar con evidencia necesaria para la toma de decisiones que apunten a la optimización de los procesos puestos a disposición de la oferta, contemplando aspectos esenciales para su implementación y desarrollo. Cabe señalar que, para el diseño del presente lineamiento, se han considerado los resultados de Auditoría Interna efectuada al proceso de Supervisión Técnica, teniendo en cuenta sus 3 niveles de alcance: nacional, regional y local, aportando al análisis del grado de cumplimiento de lo dispuesto en Lineamientos de anteriores y mejoras a efectuar.

3.- ALCANCE

Aplica para la ejecución del proceso de supervisión técnica, realizado por los equipos de supervisión técnica pertenecientes a las Unidad de Supervisión y Fiscalización de las 16 regiones del país[5].

4.- MARCO LEGAL, REGLAMENTARIO Y ADMINISTRATIVO RELACIONADO AL PROCESO DE SUPERVISION

Los marcos legales que encuadran esta función son:

- **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño/a**, suscrita el 26 de enero de 1990 por el Gobierno de Chile
- Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas N° 64/142, de fecha 24 de febrero de 2020, que contiene las **Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños**.
- **Ley N°21.430**, Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N°21.302**, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N°20.032**, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados.
- **Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem do Para”**, ratificada por Chile el 24 de octubre de 1996, y publicada en el Diario Oficial el 11 de noviembre de 1998.
- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)**, ratificada por Chile en el año 1989.
- **Ley N°19.968**, que crea los Tribunales de Familia.
- **Ley N°19.620**, que dicta normas sobre adopción y **ley N° 21.760**, de adopción, una vez entre en vigencia.
- **Decreto supremo N° 5 de 20 de abril de 2021**, de la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio, o el documento que se dicte en su reemplazo.
- **Resolución exenta N° 17 de 18 de febrero de 2022**, de la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación de colaboradores y para la ejecución de los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para el bienio 2022-2023 o el documento que se dicte en su reemplazo.
- **Resolución Exenta N°1848, de fecha 13 de julio de 2020**, del Servicio Nacional de Menores que aprueba instrucción de carácter general sobre aplicabilidad de nuevas obligaciones a los organismos colaboradores acreditados y reciben subvención del SENAME, respecto de los trabajadores que se desempeñan en los proyectos que administran.

- **Resolución Exenta N°1176 de fecha 21 de octubre de 2024**, que aprueba el procedimiento de traspaso de casos y área de promoción de las oficinas de protección de derechos a las oficinas locales de la niñez por término de línea de acción.
- **Resolución Exenta N° 631, de fecha 31 de mayo de 2024**, que aprueba el procedimiento de aplicación del artículo 30 inciso 7° de la ley N° 20.032, de evaluación anual de proyectos de la línea de cuidado alternativo, ejecutados por colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia o la normativa que la reemplace.
- **Resoluciones Exentas N° 624 de 28 de mayo de 2024 y N° 850 de 15 de julio del mismo año**, que aprueban el instructivo general para proceder a las prórrogas de los convenios vigentes suscritos por los colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección a la Niñez y adolescencia y financiados por el aporte financiero del Estado (AFE) regulado en la ley N° 20.032 o la normativa que las reemplace.
- **Resolución Exenta N° 971, de fecha 29 de agosto de 2025**, que aprueba el Protocolo para la gestión de casos en simultaneidad de atención de adolescentes en Reinserción Social Juvenil y Protección Especializada año 2025, entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores y el Servicio Nacional de reinserción Social Juvenil.
- **Las Resoluciones y normativas generadas por el Servicio**, que regulan la ejecución de los proyectos en distintas materias (por ejemplo, las Resoluciones N°147 de 2024 o N°1132 de 2025, relativas al abordaje de salidas no autorizadas o sin retorno de niños, niñas y adolescentes atendidos en Programas de Cuidado Alternativo Residencial administrado por el Servicio o por su red de colaboradores acreditados de este Servicio y el protocolo sobre preparación, administración, almacenamiento y eliminación de medicamentos en las residencias de la red de colaboradores y de administración directa de este Servicio, entre otras).

5.- OBJETIVO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA

Contribuir al bienestar integral de lactantes, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias, garantizando el goce pleno y ejercicio efectivo de todos sus derechos, mediante el despliegue de funciones específicas que favorezcan el cumplimiento de los estándares de calidad de la atención, intervención y evaluación brindada por la oferta de protección especializada existente en cada región del país, tanto de los proyectos de administración directa como de los proyectos a cargo de colaboradores acreditados y aquellos que ejecutan programa de adopción, potenciando la gestión de los equipos interventores y favoreciendo el desarrollo del contexto terapéutico establecido en cada proyecto de funcionamiento.

6.- MODELO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA Y EL ROL DEL SUPERVISOR

La supervisión, es uno de los recursos con los que cuenta el Servicio para contribuir al modo en que los niños, niñas, adolescentes y sus familias son partícipes de las atenciones e intervenciones realizadas con los proyectos, de acuerdo con los estándares de desempeño instituidos. Dicha acción, instalada en diversas organizaciones, ha sido materia de estudios y avances que dan cuenta de distintos modelos de gestión y desarrollo de proyectos, respecto de las cuales, se han compartido aspectos atinentes al rol del supervisor/a técnico/a con las unidades regionales[6].

Al hilo de dichas investigaciones, se ha arribado a un consenso en el que la supervisión se define como:

- Un **proceso** más que un evento o una sesión.
- Un tipo específico de **relación** organizacional.
- Un proceso preocupado por el **desempeño de los equipos**, no solo por el de sus profesionales de modo individual.
- Un **modelo reflexivo** de la práctica.

Uno de los modelos comprensivos más extendidos dentro del ámbito social es el modelo conocido como 4x4x4, el cual se sustenta en 4 funciones, 4 actores y 4 etapas[7]. Considerando estas funciones, es posible reinterpretar y conciliar aspectos relevantes de dicho modelo con el quehacer de la supervisión técnica del Servicio, lo cual se representa en el siguiente esquema:

MODELO DE SUPERVISIÓN 4X4X4 (funciones, actores, etapas) Y SU RELACION CON SUPERVISION TECNICA



Así, si bien, la normativa legal plantea que el proceso de supervisión técnica se focaliza en el control, es importante considerar que éste solo es posible mediante la puesta en marcha de otras funciones que confluyen en la ejecución de este proceso, las que enriquecen y amplían el marco comprensivo de lo que acontece en cada proyecto y que corresponden a: asesorar técnicamente, retroalimentar y evaluar.

Respecto a las funciones, es posible advertir que el desarrollo de la retroalimentación y la asesoría, sitúan, favorecen y enriquecen el control, dado que ambas se complementan y permiten ampliar el ángulo de lo observado por cada una en forma aislada. Las funciones consignadas en su conjunto se traducen en una oportunidad de aprovechar toda la información recabada, tanto en los informes como en el/la propio/a supervisor/a, en una instancia de trabajo con los supervisados, para la corrección, mitigación, cambio o eliminación oportuna de los aspectos que atentan a la calidad de la atención e intervención realizada por el proyecto. Finalmente, en relación con la función de evaluación, es posible indicar que esta permite componer aspectos a nivel institucional en términos de la ejecución de proyectos, valorando su conformidad a la normativa y estándares del Servicio y activando acciones relacionadas con otras unidades que puedan incidir en el desempeño para los proyectos y, por ende, en la atención recibida por niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En coherencia con lo precedente, los actores del proceso resultan esenciales y determinantes, dado que toda retroalimentación y asesoría, de acuerdo con el foco seleccionado, debe visualizar o explicitar el impacto que generaría el cambio indicado para la mejora del proyecto. De este modo, los cambios en los proyectos y su atención atañen directamente tanto a los participantes en la evaluación/intervención y supervisados (equipo del proyecto y el proyecto en su conjunto), como indirectamente a la red local en la que se inserta el proyecto, y la organización (en este caso el Servicio).

En cuanto a las etapas, estas pueden ser entendidas como un ciclo que se nutre a sí mismo, el cual se inicia con la *experiencia* lograda desde la acción de supervisar in situ el cumplimiento de la normativa, seguida por la *reflexión* obtenida de los hallazgos/compromisos y observaciones consignadas junto con otros aspectos técnicos que el/la supervisor/a técnico/a detectara en el desarrollo de la supervisión. De modo posterior, se encuentra el *análisis* resultante de acuerdo con el foco de retroalimentación seleccionado y asesoría según los objetivos planteados, el cual permitirá visualizar *acciones*, ajustes, cambios o eliminación de aquellos aspectos que interfieren o afectan negativamente al funcionamiento del proyecto o, por otra parte, fortalecer prácticas, medidas y acciones generadas por el proyecto para los participantes de la atención e intervención.

Por ello, las diversas etapas de la propia experiencia de supervisión, la reflexión y el análisis posterior en conjunto con la determinación de acciones necesarias de implementar de acuerdo al encuadre de las orientaciones técnicas y normativas vigentes, deben ayudar a dar respuesta a: si el proyecto constituye el contexto terapéutico para los participantes de la atención e intervención de acuerdo a los estándares legales/técnicos/administrativos del Servicio, cuáles son las consecuencias de mantener este nivel de funcionamiento para los participantes, y qué acciones y/o medidas se deben realizar para incidir en la mejora de la atención brindada a los niños, niñas, adolescentes y familias.

El proceso dinámico y continuo de la supervisión técnica debe repercutir en el desarrollo de prácticas protectoras, promotoras y garantes de derechos en la atención de niños, niñas y adolescentes participantes, por medio de un proceso basado en el respeto, la cooperación, coordinación y relacionamiento

Resulta esencial para el desarrollo del proceso de supervisión técnica, comprender que el rol que desempeña el/a supervisor/a técnico/a se circunscribe a las funciones de control y evaluación, de acuerdo con la ley N°21.302, y de retroalimentación y asesoría desde el enfoque de gestión de proyectos, todas ellas ejecutadas en el marco de los 4 pilares que deben guiar el quehacer de la supervisión técnica, ya mencionadas (niños, niñas y adolescentes como **sujetos de derechos, ejercicio efectivo de sus derechos, garantizar el interés superior y valorar su participación como un requisito primordial**).

Entonces, desde estos pilares se despliegan las 4 funciones que posibilitan la acción de supervisar, si bien cada una está orientada a aspectos determinados y se trabaja a través de una metodología específica, todas en su conjunto permiten una mirada global del contexto de atención e intervención en el que participa cada niño, niña, adolescente y sus familias.

Así la **función de control** permite la observancia del nivel de acatamiento de la normativa vigente en la ejecución de los proyectos. Por normativa vigente, se entenderá al conjunto de orientaciones y normativas técnicas, convenios, procedimientos y protocolos del propio Servicio, así como el conjunto de leyes y reglamentos relacionados que regulan sus acciones y que tiene como objetivo central velar por la protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos en la oferta de protección especializada. En este escenario, el rol del /la supervisor/a técnico/a alude a la ponderación del ajuste o desvío de un proyecto en relación con dichas normativas durante su ejecución y se orienta, por tanto, a destacar buenas prácticas o estrategias innovadoras de gestión y a detectar falencias que requieren de mejoras, retroalimentando a los proyectos desde el punto de vista de mantener el cumplimiento o corregir aspectos deficientes, efectuando de manera posterior, el correspondiente seguimiento de las acciones de mejora.

Respecto de la **función de evaluar**, es preciso señalar que se vincula directamente con el proceso de evaluación de convenios, de modo que no refiere a una función continua, sino a un momento particular del periodo de ejecución de cada proyecto, según corresponda y se indique en cada convenio, incorporando en esta evaluación los aspectos relativos al cumplimiento de la matriz lógica de cada proyecto.

En relación con el despliegue de las **funciones de asesoría**[8] **y de retroalimentación**, permiten instalar un trabajo de colaboración con los equipos que ejecutan los proyectos, a fin de que éstos refuercen sus buenas prácticas, apuesten por medidas innovadoras en su quehacer y realicen acciones de reconducción que orienten al cumplimiento de la normativa de aquellos aspectos que se encuentran desviados de ella. La función de retroalimentación, alude a una oportunidad para efectuar una revisión crítica y propositiva sobre el trabajo realizado por un proyecto, a fin de detectar y corregir errores, lo que constituiría el ejercicio de *feedback*; y/o señalar aciertos para orientar, apoyar y estimular a que se mantengan buenas prácticas y se visualicen directrices para que, desde el propio proyecto, se realicen los ajustes o cambios necesarios para dar cumplimiento a la normativa que regula el funcionamiento de la oferta de atención, logrando una conexión entre *feedback* y *feedforward*, con visión futura.

El proceso de supervisión, si bien se formaliza en instancias presenciales, remotas o híbridas, no se limita solo a ellas, ya que espontánea y cotidianamente se dan espacios de consulta, orientación o requerimientos de los equipos entre una supervisión y otra. Cada una de estas interacciones con el proyecto constituye una oportunidad para instalar un proceso reflexivo, basado en el respeto y buen trato, a fin de modular soluciones a los conflictos y entregar orientaciones sustentadas en el irrestricto respeto al enfoque de derechos y la restauración de su ejercicio pleno.

Así, el /la supervisor/a técnico/a, posee un rol privilegiado en la promoción, protección y la difusión del reconocimiento de derechos de la niñez y adolescencia pudiendo influir, desde su posición como garante, en el desarrollo de prácticas sensibles a la atención especializada.

7.- DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE ASESORÍA TÉCNICA[9] **EN LA SUPERVISIÓN**

7.1 Rol del supervisor/a técnico/a en una asesoría del proceso de supervisión

En toda instancia de asesoría, es preciso tener presente que el rol que le compete al supervisor/a técnico/a es ser un facilitador que guía la reflexión realizada por el equipo del proyecto, en virtud de que este:

- Cuenta con una posición estratégica, dado que conoce el proyecto sin ser parte de éste, ubicación que favorece la elaboración de un diagnóstico con un mayor grado de “objetividad” sobre el funcionamiento del proyecto sustentado en: sus conocimientos y experiencia, los antecedentes y resultados obtenidos a través de las supervisiones técnicas ejecutadas, la data registrada en la plataforma SIS, observaciones planteadas por alguna de las entidades relacionadas, o por otras fuentes disponibles y pertinentes.
- Desde los antecedentes obtenidos de la función de control y de la función de retroalimentación contenida en los informes de supervisión anteriores y los antecedentes recopilados sobre el proyecto (plataforma SIS, informes o reportes de otras áreas técnicas del Servicio, entre otros), es factible plantear hipótesis, preguntas o interrogantes acerca de las características de la organización (proyecto) y la metodología utilizada por el equipo para brindar la atención, evaluación o intervención requerida por cada niño, niña y adolescente participante de este.
- Realiza una labor diferenciada del equipo del proyecto, pero enmarcada en un objetivo común orientado al buen funcionamiento de este para que, a través de la atención y evaluación o intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y adultos participantes, entregue un contexto terapéutico de cuidado, protección, reconocimiento y ejercicio de sus derechos.
- Desarrolla una labor sustentada en la colaboración y permeabilidad con el equipo interventor, respecto a la necesidad de revisar su metodología de trabajo para atender en forma pertinente y acorde a las necesidades y características particulares de los niños, niñas, adolescentes y adultos/as relacionados/as.
- Promueve que el equipo se plantee estrategias y alternativas para mejorar su organización y ajustar su metodología de evaluación o intervención, así como para la identificación de redes de apoyo y complementariedad para el logro de los objetivos de intervención, de manera de constituirse en un contexto de protección, respeto y ejercicio efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Propicia que el equipo autoanalice y cuestione sus prácticas de funcionamiento, instalando una metodología de trabajo que favorece el aprendizaje y su autonomía contribuyendo así a la generación de un contexto terapéutico garante de los derechos de la niñez y adolescencia.

Es importante aclarar que, desde la supervisión técnica, el rol de los/as supervisores no refiere a realizar una asesoría clínica, ni a una presentación de expertos en el modelo de intervención o evaluación, tampoco a una clase magistral de un especialista en los diversos enfoques teóricos, ni sustituir la labor de profesionales o técnicos o de asumir la jefatura técnica del proyecto para responder o instruir cómo este debe resolver sus deficiencias o carencias detectadas de los aspectos comprometidos (proyecto de funcionamiento). Por el contrario, se trata de facilitar la reflexión del equipo del proyecto considerando sus fortalezas y recursos para que visualice alternativas de solución de las deficiencias o carencias, mediante la identificación de estrategias para la superación de las brechas de la atención personalizada que se debe entregar a los/as participantes de la evaluación o intervención (niños, niñas, adolescentes y familias).

En este marco, el profesional de supervisión técnica, debe estar consciente que todas sus acciones se realizan fundamentalmente para el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, constituyendo éste el objetivo diario que encausa su quehacer, y que en una asesoría asume “la misión de facilitar que los supervisados encuentren en ellos mismos, en sus conocimientos y bagajes instrumentales, elementos que les permitan nuevas interpretaciones o lecturas de las situaciones planteadas” (Puig, 2011). La presencia del supervisor/a legitima el espacio en el que existe la posibilidad de comunicar, en el que los significados de cada uno deben ser escuchados y respetados en pro de un horizonte común, en donde concuerdan qué hacer para alcanzarlo.

Teniendo presente que se trata de instalar una forma de trabajo coordinada y coherente con los integrantes de la dotación del proyecto o proyectos que, propenda a su autodesarrollo y autonomía, la asesoría se debe realizar en un espacio que facilite el diálogo, en un marco de respeto y de confianza, que favorezca la expresión y acogida de las distintas opiniones; reflexionar y cuestionar desde un ángulo constructivo y colaborativo las posibles causas y prácticas que podrían o han generado una situación deficiente o un problema relacionado con la atención y/o evaluación o intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, favoreciendo la generación conjunta de conocimiento y el desarrollo profesional e institucional.

7.2 Instancias de supervisión técnica focalizadas en la función de asesoría

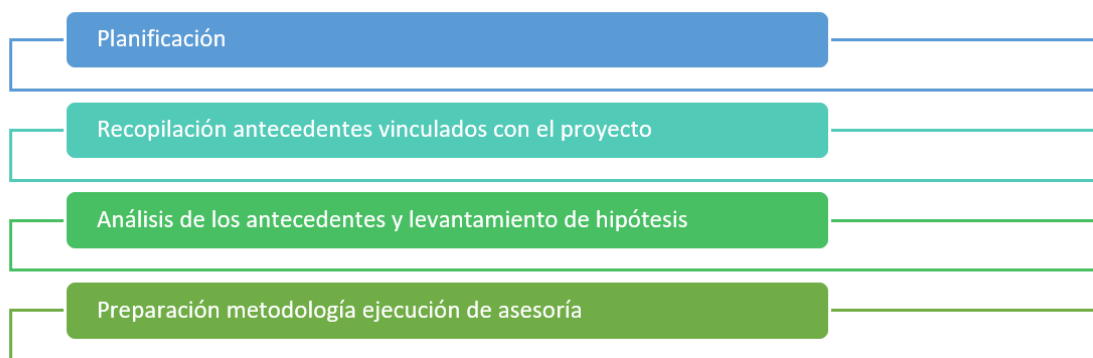
En términos operativos se distinguen dos tipologías de asesoría, ya sea que se trate de proyectos que inician funcionamiento o que ya se encuentran en ejecución.

7.2.1 Asesoría inicial para proyectos que inician su funcionamiento

Esta instancia se debe generar durante el primer mes, en todos los proyectos que comienzan su ejecución^[10] independiente de la modalidad del proyecto y de la forma en que haya sido adjudicado (vía de licitación o asignación directa), o se trate de un proyecto de administración directa.

Toda asesoría demanda ser preparada, considerando los diversos aspectos de contenidos, así como la metodología que se utilizará para su ejecución.

En este contexto, se sugieren 4 hitos que ordenan y precisan los aspectos básicos para la puesta en marcha de una asesoría inicial. Específicamente se trataría de:



1. Planificación, alude a la coordinación previa que debe existir entre el proyecto y supervisor/a, dado que se requiere la participación de los profesionales y técnicos/as que se desempeñan en el proyecto, estableciendo fecha, horario y lugar. Al momento de tener la confirmación por parte del proyecto de la ejecución de la asesoría, esta debe ser planificada en el Módulo de Supervisión Técnica de la plataforma SIS.
2. Recopilación de antecedentes, estos refieren al proyecto de funcionamiento y, a los diversos aspectos generados desde el concurso de licitación, como los anexos referidos al inmueble y al recurso humano que se desempeñará en el proyecto. A los que se suman la normativa legal, técnica y procedimientos que regulan el funcionamiento del proyecto según la modalidad. Asimismo, se requiere revisar los antecedentes de los niños, niñas y adolescentes registrados en la plataforma SIS.
3. Análisis de los antecedentes y formulación de preguntas o hipótesis que surjan producto de dicha revisión crítica que se realicen a los antecedentes del proyecto. La relevancia de este análisis radica en que sitúan y posicionan al supervisor/a técnico/a respecto de los aspectos necesarios de tratar en la instancia de asesoría.
4. Preparación de la metodología para la ejecución de la asesoría: sustentado en los resultados del análisis crítico de los antecedentes indicarán los puntos esenciales que se abordarán en esta instancia, se requiere decidir si se utilizarán apoyos logísticos como un PPT, audiovisuales, papelógrafos u otras técnicas que faciliten la reflexión del equipo, así como técnicas que favorezcan la participación activa de los convocados a la asesoría.

Como se trata del primer encuentro con el equipo del proyecto, se espera:

- Iniciar la asesoría mediante una dinámica de presentación de cada participante, que distienda y genere una atmósfera de confianza entre las distintas personas presentes.
- Explicar el proceso de supervisión técnica, sus objetivos y principios, y encuadrar el proceso de asesoría inicial, que esencialmente alude a dos propósitos, por un lado, conocer al equipo del proyecto y, por otro, para contextualizar el proceso de supervisión técnica, aclarando que paralelamente se realizarán otras acciones por parte de las distintas unidades de la dirección regional. Entre estos, se encuentra el proceso de instalación de los nuevos programas a cargo del equipo implementador. (Solo en el caso de los proyectos de los nuevos programas de las líneas de acción del Servicio).
- En el caso de los proyectos que, fueron adjudicados en un proceso concursal o se asigna directamente al mismo colaborador que ya estaba ejecutando esa oferta con anterioridad, dado que se mantiene el equipo del proyecto anterior, la asesoría se focaliza en reforzar los aspectos positivos advertidos en el desarrollo del proyecto anterior, como las fortalezas que los distinguen, las buenas prácticas, estrategias e innovaciones que desplegaron para la atención e intervención requerida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Los aspectos que obstaculizaron alcanzar objetivos y metas propuestos también deben abordarse desde una mirada constructiva y preventiva para que no se iteren en este nuevo proyecto.
- En este marco se busca establecer un(os) objetivo(s) común(es) esperado(s) de la asesoría con el resto de los participantes.

Dentro de los contenidos que se deben tratar están:

1. Revisar la carta de compromiso, relativo a Recurso Humano y Recursos Materiales (actual Anexo N°4) presentada en la licitación, si correspondiere, y los documentos entregados en el proceso de adjudicación,

relativos a la infraestructura a partir de la cual se ha de revisar el inmueble, equipamiento y aspectos relacionados con la prevención de riesgos y seguridad comprometidos por el colaborador acreditado, cotejándolo con las características reales con que cuenta el proyecto en la visita.

2. Visualizar la nómina de conformación del equipo completo (actual Anexo N°5 de la licitación) relativa a recurso humano comprometido por el colaborador acreditado, con la cual se ha de cotejar la dotación e idoneidad del equipo que, efectivamente, se encuentra contratado por la Institución para el proyecto, observando también los procesos de acompañamiento e inducción realizados y, en la eventualidad de no tener la dotación completa, la garantía de dar continuidad al funcionamiento del proyecto. Se requiere que todos los/as partícipes en la asesoría conozcan sus funciones o tareas con las que cada uno/a contribuirá para lograr la instalación efectiva y esperada del proyecto, acorde a lo estipulado en las Orientaciones Técnicas (OOTT) o Bases Técnicas (BBTT) de la modalidad respectiva. Esta revisión se realiza en conjunto con el equipo del proyecto y tiene el propósito conocer la brecha existente entre la situación actual de este, al momento de la asesoría inicial, y lo comprometido formalmente con el Servicio para que, dicho equipo, analice y establezca acciones y medidas que les permitan dar cumplimiento a estos. Esta exploración se realiza considerando las directrices planteadas en las OOTT o BBTT de la modalidad, convenio y/o proyecto de funcionamiento. Para el caso de proyectos de administración directa, se debe considerar el cumplimiento estricto de los estándares de infraestructura y recurso humano contenidas en las bases técnicas de la modalidad.
3. Explicitar el rol del supervisor/a técnico/a en relación con el proyecto y especialmente en el desarrollo de una asesoría.
4. Informar sobre la frecuencia mínima de supervisiones y las coordinaciones posibles de realizar en el periodo entre una supervisión y otra.
5. Señalar las acciones que pueden llevarse a cabo en una supervisión técnica, para conocimiento del equipo.
6. Comunicar y/o reforzar la normativa vigente por la cual se rige el proyecto (por ejemplo, resoluciones exentas, notas técnicas u otros) instando además a que, desde esta primera supervisión, los integrantes del equipo conozcan los documentos esenciales para su ejecución, a saber: las orientaciones o bases técnicas de la modalidad de atención, el proyecto de funcionamiento con el cual se adjudicaron el concurso y el convenio firmado y las materias reguladas en este. Proyecto de funcionamiento, en el caso de una administración directa. Además, en el caso de los proyectos administrados y ejecutados por colaboradores acreditados, se podría revisar el convenio, proyecto adjudicado y fecha de prórroga y evaluación de convenio.
7. Informar sobre los contenidos, escala de calificaciones y categorías de funcionamiento establecidas en los instrumentos correspondientes a la modalidad.
8. Abordar todas las materias necesarias que permitan al supervisor/a conocer el estado del proyecto que está iniciando su funcionamiento, tales como, estrategias que el proyecto despliega para favorecer el registro, resguardo y entrega oportuna y pertinente de información en SIS y carpetas y registros realizados, desarrollo de los procesos de evaluación o intervención con niños, niñas, adolescentes y familias, revisión de documentación de personal. En el caso de las residencias, además, se deben considerar entre otros, el diseño y ejecución de rutinas diarias, manejo del área de salud, situación escolar, incluyendo para la obtención de dicha información, las entrevistas a niños, niñas, adolescentes, adultos y personal.
9. Retroalimentar a los presentes sobre las observaciones resultantes de las materias abordadas en la instancia, las que deben aludir a información relevante sobre los aspectos acordados, percibidos, revisados y/o analizados que surgieron en el desarrollo de la supervisión, por lo tanto, no se trata de deficiencias o carencias, dado que estas corresponden a hallazgo/s.
10. Realizar cierre de la asesoría y agradecer el trabajo realizado en este marco de colaboración y complementariedad de abordaje para la mejora de los procesos interventivos y atención de niños, niñas y adolescentes.

En el caso de la **oferta de cuidado alternativo residencial**, se deben efectuar 3 supervisiones mensuales continuas de asesoría inicial, recomendando realizar las siguientes acciones para el segundo y tercer mes de ejecución.

- Mes 2: se deben revisar los aspectos observados en la instancia anterior, realizar la retroalimentación y asesoría respecto de los avances alcanzados o gestiones importantes para la mejora y buen funcionamiento del proyecto. Asimismo, se deben tratar las consultas del equipo y reforzar en los aspectos que se estimen necesarios. Por otra parte, se debe abordar el Ámbito retroalimentación directa de los niños, niñas, adolescentes, adultos y personal de trato directo, manipuladora de alimentos, auxiliar u otro perteneciente a dicho estamento.
- Mes 3: en esta visita se deberán conocer las condiciones y recursos disponibles ya gestionados por el equipo directivo para el funcionamiento de la residencia, las acciones llevadas a cabo para la interrelación con el territorio donde se encuentra emplazado el proyecto. Asimismo, se deben tratar las consultas del equipo y reforzar en aquellos aspectos que se estimen necesarios con la dotación de la residencia. Por otra parte, se debe abordar el Ámbito de retroalimentación directa de los niños, niñas, adolescentes, adultos y personal ETD,

auxiliar u otro perteneciente a dicho estamento.

Frecuencia de ejecución de la asesoría inicial según modalidad:

- **Proyectos de cuidado alternativo residencial**, la asesoría inicial se realizará durante los primeros 3 meses de modo continuo, dando paso a la supervisión técnica propiamente tal en el mes 4° de ejecución. Este último determinará la frecuencia bimestral establecida en estos lineamientos. A modo de ejemplo: si una residencia comienza su ejecución el 01 de julio, se deben realizar las asesorías iniciales los meses de julio, agosto y septiembre; la supervisión técnica propiamente tal debe ocurrir en el mes de octubre y la siguiente en alguno de los meses del bimestre de noviembre - diciembre. En otro ejemplo, si una residencia comienza el 15 de agosto, la primera asesoría se debe efectuar entre el 15 de agosto y el 14 de septiembre, las dos siguientes, en octubre y noviembre, respectivamente, y la primera supervisión técnica, en diciembre.
- En el caso de proyectos de la línea de acción Cuidado Alternativo de tipo familiar, modelo Familias de Acogida (**FAE**), **ambulatorios y diagnóstico**, la asesoría inicial se realizará durante el primer mes de ejecución, dando paso a la supervisión técnica propiamente tal en el mes 4 de ejecución. Por ejemplo, si un proyecto FAE comienza el 20 de marzo, la asesoría inicial se debe efectuar hasta el 19 de abril y la primera supervisión propiamente tal, en el mes de julio, tras lo cual se efectúa la supervisión de modo trimestral, frecuencia que se mantendrá para estos proyectos que inician, durante el primer año de ejecución.
- En el intervalo generado entre la supervisión de asesoría inicial e inicio de la primera supervisión regular, se debe prestar la asesoría requerida por el proyecto respecto a las materias asociadas a este proceso, tal como se efectúa en forma rutinaria entre una y otra supervisión.

Instrumento de registro de las asesorías iniciales para proyectos que inician su funcionamiento

- Para el desarrollo de la/s instancia/s de asesoría, se cuenta con un formato específico de informe de asesoría inicial para cada modalidad, en el Módulo de Supervisión de la plataforma SIS.
- En el caso del instrumento de las modalidades de cuidado alternativo residencial este considera, además, el Ámbito de “Retroalimentación Directa de la Gestión del Proyecto”, el que debe ser abordado en cada asesoría inicial, en sintonía a lo indicado por mandato legal, cumpliendo siempre el criterio de voluntariedad y, en la medida de lo posible, la retroalimentación solicitada al equipo del proyecto, procurar que se cuente con la participación de, al menos, un/a cuidador/a terapéutico/a directo de la residencia.
- En estas instancias no se levantan hallazgos ni compromisos, sino solo observaciones respecto de la instalación del proyecto, consignando lo advertido en el proyecto, según la referencia técnica examinada.
- Respecto del Ámbito “Hechos contingentes o de crisis”, es importante tener presente que este apunta a valorar la socialización y comprensión de normativas o procedimientos que permitan al equipo organizarse y responder ante la ocurrencia de hechos asociados a vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes, eventualmente constitutivos de delito (resoluciones exentas, N°1500 y 1501, ambas de 2025, o cualquiera que les sustituya) o situaciones de crisis o contingencia que no están contempladas en la normativa anterior, tales como fallecimientos, reclamos, entre otros.
- Ahora bien, en los casos en los que se tome conocimiento de una situación de crisis o de contingencia (por ejemplo, a un eventual delito del que podría haber sido víctima un niño, niña o adolescente, reclamos), o se instruya supervisión de urgencia, no se debe consignar el abordaje de estas situaciones en los informes de asesoría inicial, sino que su registro se realiza utilizando el informe de supervisión de la modalidad correspondiente, para poder levantar hallazgos, de ser necesario, y facilitar el seguimiento en el módulo de supervisión ante estas situaciones que revisten otro tipo de acciones. Entonces, en estos casos, el proyecto contará con dos informes, que permitirán plasmar tanto las observaciones globales de instalación, como la particularidad de los hechos de contingencia.
- Por otra parte, en caso de que ocurran situaciones que impidan efectuar la asesoría inicial y, por tanto, se imposibilite valorar cómo se está instalando el proyecto, las referencias de los ámbitos anteriores se califican con puntaje 0 (cero) y en la referencia 3.2.1. o 4.2.1, según el informe de la modalidad que se trate, se asigna puntaje 1. Lo anterior, implicará que se concretice una nueva instancia de asesoría inicial dentro del mismo mes. Por ello, se requiere que estas asesorías sean planificadas y realizadas en las primeras semanas del respectivo mes de inicio.
- En los acápites de retroalimentación/asesoría de los ámbitos/dimensiones se consigna la reflexión generada y los acuerdos logrados con los participantes en esta instancia, en coherencia con la calificación asignada.
- En la conclusión se registra la opinión técnica del supervisor/a sustentada en el análisis y reflexión realizado con el equipo del proyecto, los acuerdos para disminuir o superar la eventual brecha entre lo advertido y lo comprometido en el convenio o proyecto de funcionamiento y la normativa legal y técnica que regula su funcionamiento. Si se realizó en instancia presencial o híbrida, se debe indicar la cantidad de jornadas

destinadas para su ejecución y categoría de instalación en la que se encuentra el proyecto.

- Igualmente, se ha de tener especial consideración con aquellos proyectos que inician su ejecución, pero que refieren a propuestas adjudicadas al mismo colaborador acreditado que ejecutaba el proyecto antecesor, constituyéndose en un proyecto que da “continuidad” a la atención, ya que en ellos se debe incidir en los hallazgos que quedaron sin subsanar en el proyecto anterior, siendo este un énfasis a considerar en la asesoría inicial.
- Al finalizar una asesoría inicial se realiza retroalimentación o cierre de la instancia, señalando brevemente los aspectos observados, los acuerdos a seguir para disminuir y/o superar la brecha advertida en esta etapa de instalación.
- Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto correspondiente.

Respecto del proceso de implementación de proyectos de nuevos programas de las líneas de acción del Servicio

Tras la asesoría inicial, de modo coordinado, sus resultados deberán ser compartidos con la Unidad de Planificación y Gestión de la Oferta y con la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, para generar un insumo base trazable para la etapa inicial de instalación del proyecto definiendo acciones acordes a las necesidades detectadas en pro del fortalecimiento de la oferta regional.

En coherencia, es importante tener presente que esta asesoría inicial debe tener como soporte que los resultados o acciones efectuadas pueda contar, en caso de que corresponda, que las otras instancias técnicas y de soporte de las direcciones regionales, efectúen sus procesos de competencia acorde a lo que dictaminan sus directrices y la normativa específica que regule algún proceso como sucede con los planes integrales de instalación de la nueva oferta del Servicio. No obstante, es preciso que se efectúen las coordinaciones y articulaciones que estimen necesarias, a fin de contribuir armónicamente al buen funcionamiento del proyecto desde las distintas aristas involucradas en los procesos interventivos/evaluativos brindados a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

7.2.2.- Asesoría durante el funcionamiento de un proyecto

Las supervisiones técnicas a los proyectos en ejecución, consideran el despliegue de la función de asesoría en conjunto con las funciones de control y retroalimentación con el propósito de registrar los aspectos que demandan ser complementados, profundizados y/o aclarados para promover un mejor funcionamiento de los proyectos o bien, para resguardar el contexto terapéutico de atención e intervención requerida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias, consignando los aspectos tratados en el acápite de retroalimentación/asesoría de cada informe, también pueden generarse supervisiones técnicas **focalizadas en la función de asesoría**, las cuales apuntan a contribuir a la organización de proyectos con hallazgos reiterados o respecto de casos de niños, niñas y adolescentes con gestión complementaria o simultánea.

De acuerdo con lo planteado, es posible identificar tres tipos de supervisiones focalizadas en la función de asesoría para los proyectos en funcionamiento, a saber:

- a. Asesoría a un proyecto por reiteración de hallazgos.
- b. Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan complementariedad de atención intrainstitucional y
- c. Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan simultaneidad de atención con un proyecto o centro de Reinserción Social Juvenil y/o de Sename.

Para su realización, se debe considerar los 4 hitos mencionados anteriormente: Planificación, Recopilación de antecedentes, revisión y análisis crítico de estos y levantamiento de hipótesis, así como preparación metodológica de la asesoría, focalizando, para las asesorías de tipo a) en el estudio de hallazgos y, para las asesorías de tipo b) y c), en los antecedentes específicos de niños, niñas y adolescentes extraídos de la plataforma SIS, así como los entregados por los proyectos (Minutas de registro de denuncias de niños, niñas y adolescentes por posibles víctimas de ESNNA, datos entregados por Servidata, entre otros)

En el caso de las asesorías b) y c) se dan ciertas especificidades en la preparación metodológica, por cuanto serán efectuadas con diversos proyectos, debiendo tener presente los componentes de complementariedad y simultaneidad de atención. La complementariedad, se refiere a la realización de asesoría con proyectos de distintas modalidades de la oferta de protección especializada del Servicio y la simultaneidad, con un proyecto o centro de la oferta del Servicio de Reinserción Social Juvenil. Por ello, se requiere:

- Contar con dinámicas de inicio y encuadrar la asesoría como instancia de trabajo colaborativo,
- Presentar hipótesis y/o preguntas derivadas del estudio de antecedentes,
- Formular diagnóstico conjunto de la situación a tratar en la asesoría, apoyándose en dinámicas o técnicas existentes, como por ejemplo el FODA contrastando las hipótesis

- Visualizar alternativas de mejora mediante estrategias concretas planteadas por los participantes y, cuando se advierta acuerdo, catalogarla como uno de los compromisos resultantes de la asesoría, explicitando qué labor desarrollará cada uno/a y los plazos establecidos para su cumplimiento.
- Retroalimentar a los presentes dando a conocer los compromisos y, en el caso que corresponda, formalizar la nueva instancia de asesoría.
- Realizar cierre de la asesoría y agradecer el trabajo realizado en este marco de colaboración y complementariedad de abordaje para la mejora de los procesos interventivos y atención de niños, niñas y adolescentes.

a) Asesoría a un proyecto por reiteración de hallazgos

Como ya se ha mencionado, las supervisiones técnicas focalizadas en la función de asesoría aluden a apoyar técnicamente al proyecto para la mejora de su funcionamiento en las materias o situaciones que, especialmente, se adviertan críticas entre los distintos tópicos abordados desde la supervisión técnica que presenten deficiencias o carencias, cuya mantención podría afectar negativamente la calidad de la atención e intervención o evaluación entregada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Asimismo, cuando se advierta un elevado número de hallazgos en estado pendiente de subsanación, que demandan ahondar en estos desde la reflexión con el equipo del proyecto y análisis que aporta la función de asesoría.

Este tipo de supervisiones debe contar con la aprobación y autorización de la jefatura y/o coordinación de la unidad y ser previamente informada mediante memorándum a la Unidad Nacional de Supervisión Técnica, considerando que la supervisión debe estar orientada a apoyar técnicamente al proyecto para la mejora de su funcionamiento en las materias que se adviertan críticas, con hallazgos pendientes de subsanación

Entonces, para el desarrollo de estas instancias de asesoría, junto con revisar los informes de supervisión, es imprescindible examinar los distintos registros existentes en la plataforma SIS (eventos de intervención, resoluciones, etc.), los reportes emitidos por otras instancias regionales, entidades externas al Servicio, entre otros, que estén directamente relacionados con la temática que se abordará en las supervisiones.

En el caso de tratarse de hallazgos que, pese a que son determinantes en la atención e intervención y/o que registren una elevada cantidad y tiempo sin resolver, uno de los primeros elementos a trabajar refiere a revisar el seguimiento de los compromisos que se mantienen en estado de incumplimiento, para lo cual es posible examinar acuciosamente los resultados y opiniones técnicas consignadas en los informes de supervisión, los datos contenidos en el Dashboard, instrumento que detalla por ámbito los hallazgos levantados y días que se mantienen sin cumplirse, los que se muestran en un orden decreciente (generado automáticamente según la cantidad de hallazgos) y en los reportes del módulo de supervisión, especialmente el Reporte N°14 de seguimiento y todos los insumos que se estimen necesarios sobre esta temática, a fin de disponer de la mayor claridad posible de la situación en que se encuentra el/los proyecto/s, visualizar los apoyos que pueden prestar las distintas instancias que conforman la dirección regional y preparación de la supervisión técnica focalizada en la función de asesoría.

Esta asesoría permite suspender la reiteración de los hallazgos ya levantados, y redirigir la atención en la búsqueda de soluciones en un periodo acotado. Así, para cuidado alternativo residencial es posible incluir la realización de este tipo de supervisión, por una vez, dentro de la frecuencia establecida (bimestral), mientras que en el caso del resto de proyectos será considerada como una supervisión adicional a la establecida por frecuencia, por lo que no la sustituye.

Instrumento de supervisión técnica para el registro de las asesorías por reiteración de hallazgos:

El registro de estas supervisiones técnicas focalizadas en la función de asesoría se realizará en los informes vigentes en la plataforma SIS, es decir, en el Informe de Supervisión de la respectiva modalidad^[11], conforme lo indicado a continuación:

- Una vez que se ha realizado la asesoría a) para el abordaje de los hallazgos y compromisos priorizados y/u otra materia requerida por la dotación del(los) proyecto(s), se deberá iniciar el Informe de Supervisión de la modalidad correspondiente, ya sea de la oferta administrada por un colaborador acreditado o directamente por este Servicio.
- Respecto de las calificaciones, se deben calificar las referencias técnicas, de la dimensión del ámbito seleccionado con nota 0, señalando en la observación “se realiza instancia de asesoría”, para abordar hallazgos en estado de pendiente de subsanación.
- En cuanto al acápite de retroalimentación/asesoría se debe registrar en los acápites de retroalimentación/asesoría, según el ámbito seleccionado en el caso de revisión de los hallazgos con compromisos en estado pendiente de cumplimiento versus los que tenía al proyecto previo a este proceso.
- En las conclusiones del informe, se debe señalar que la asesoría fue autorizada por la jefatura y/o coordinador/a

de la unidad, detallar los motivos que sustentaron la realización de la asesoría, si fue ejecutada en forma presencial o híbrida y cuantas jornadas demandó su ejecución. Además, precisar quiénes participaron en ésta, los acuerdos establecidos y los aspectos que estimen necesarios de consignar para contextualizar, tener claridad de los logros alcanzados o avances en la disminución de hallazgos y señalar los desafíos que surgen para abordar con el equipo mediante las supervisiones planificadas como regulares o normales y consignar la opinión técnica del supervisor/a.

b) Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan complementariedad de atención intrainstitucional

Las asesorías de tipo b) y c) apuntan al abordaje de los procesos de intervención, como, por ejemplo: los niños, niñas y adolescentes que registran complementariedad intrainstitucional de atención en una residencia y un proyecto ambulatorio especializado (PEE, PRM, PIE u otro según la oferta de protección regional), así como las resoluciones exentas N°1500 y 1501, ambas de 2025, u otras que las reemplacen, por presuntos hechos constitutivos de delitos, incluyendo ESNNA[12], o para el abordaje de los procesos de intervención simultánea con centros o proyectos de Reinserción Social Juvenil, lo que será revisado en el siguiente punto.

Cabe señalar que, en estas asesorías, así como en cualquier supervisión técnica es necesario tener en consideración los enfoques transversales, especialmente el enfoque de género, dado que se trata de un constructo social y herramienta analítica orientada a identificar y transformar las desigualdades sociales, culturales y políticas existentes entre hombres y mujeres, a las que se agregan las diversas identidades de género que demandan su incorporación en los espacios socioculturales.

En coherencia con lo precedente, este tipo de asesoría apunta a favorecer el análisis y revisión crítica de situaciones particulares, especialmente de aquellos niños, niñas, adolescentes y familias que demandan una mirada compartida, debido a que han presentado mayores desafíos en el desarrollo de su intervención o bien el proceso interventivo demandan un trabajo coordinado y articulado entre proyectos de dichas modalidades de la oferta programática del Servicio de manera de reflexionar y encausar estrategias pertinentes y complementarias, que fortalezcan los procesos interventivos ejecutados por los correspondientes equipos requeridos por los niños, niñas y adolescentes.

Dentro del conjunto de situaciones que presenten complementariedad de atención y que demandan focalizar las supervisiones técnicas en instancias de asesoría se pueden relevar, entre otras, las situaciones de desprotección avanzada que presentan niñas, niños y adolescentes víctimas de ESNNA, maltrato y otras vulneraciones, que se encuentran atendidos en la oferta de cuidado alternativo residencial y en proyectos ambulatorios especializados.

Así, la idea es propender al análisis conjunto de casos con los proyectos de la red de protección que se encuentren co-interviniendo, siendo factible que, un/a supervisor/a técnico/a aborde los ámbitos Retroalimentación directa de la gestión del proyecto, Gestión del proyecto y Hechos contingentes o de crisis de cada proyecto en una instancia de supervisión, y en otra instancia, pueda reunir a los equipos para realizar el análisis de la muestra seleccionada con los diversos proyectos que atienden a niños, niñas y adolescentes, calificando el desempeño de cada uno en el Ámbito Gestión Metodológica del proyecto (sin que transcurran más de 7 días entre una y otra instancia).

En el caso que coincida que un/a mismo/a profesional supervisa 2 o más proyectos, puede solicitar el apoyo de otro/a supervisor/a, coordinador/a o jefatura de la unidad en la ejecución de esta instancia. En el caso de que sean diversos supervisores, también es factible apoyarse en coordinador/a o efectuar la instancia de supervisión conjuntamente, lo que requerirá un mayor trabajo en equipo.

Instrumento de supervisión técnica para el registro de las asesorías por atención complementaria intrainstitucional:

El registro de estas supervisiones técnicas se realizará en los informes vigentes en la plataforma SIS, es decir, en el Informe de Supervisión de la respectiva modalidad[13], se debe:

- Elaborar un informe por proyecto, a fin de que cada uno cuente con los resultados y acuerdos establecidos en esta instancia de trabajo.
- Respecto de las calificaciones, se deberá calificar las referencias del ámbito Gestión Metodológica, de acuerdo con el abordaje del o los casos por los distintos proyectos, levantando los hallazgos y compromisos o acuerdos establecidos.
- Respecto de los acápites de retroalimentación/asesoría, se debe registrar en los acápites de retroalimentación/asesoría, del Ámbito de gestión metodológica los resultados logrados, es decir, los aspectos tratados con el equipo, la reflexión realizada para establecer las acciones, medidas y alternativas para la subsanación de los hallazgos pendientes, de corresponder, y otros aspectos que determinen necesarios de consignar, según los resultados logrados con el conjunto de los participantes.
- En las conclusiones del informe, al igual que en la asesoría por reiteración de hallazgos, se requiere señalar que la asesoría fue autorizada por la jefatura y/o coordinador/a de la unidad, detallar los motivos que sustentaron la

realización de la asesoría, si fue ejecutada en forma presencial o híbrida y cuantas jornadas demandó su ejecución. Además, precisar quiénes participaron en ésta, los acuerdos establecidos y los aspectos que estimen necesarios de consignar para contextualizar, tener claridad de los logros y desafíos que surgen para abordar con el equipo mediante las supervisiones planificadas como regulares o normales y consignar la opinión técnica del supervisor/a. Adicionalmente, deben precisar los casos (codnino) abordados que registran complementariedad de atención y los acuerdos de coordinación y acciones que se realizarán en el trabajo complementario que los convoca.

c) Asesoría por casos de niños, niñas o adolescentes que presentan simultaneidad de atención con un proyecto o centro de Reinserción Social Juvenil y/o de Sename

Las asesorías de este tipo apuntan a reforzar la supervisión técnica para proyectos de protección especializada que registra simultaneidad con proyectos de Reinserción Social Juvenil[14], a propósito de la especificación de funciones y acciones que, en determinados plazos, se deben realizar por parte de los equipos involucrados en la intervención brindada a las personas adolescentes en esta situación.

Entonces, se proyecta que las instancias de asesoría del proceso de supervisión se orienten a reforzar los objetivos, actividades, plazos y las definiciones operacionales que estructuran la propuesta metodológica entregada por el mencionado protocolo.

Desde la supervisión técnica del Servicio de Protección Especializada, se requiere efectuar las acciones establecidas para las asesorías precisadas en los acápites anteriores para proyectos en funcionamiento, focalizando la reflexión en el proceso de intervención brindado, visualizando los avances, recursos, aspectos necesarios de mejorar tanto como proyecto de protección como con el aporte de otro referente interventivo, así como los antecedentes registrados en su carpeta y que el equipo de proyecto esté en conocimiento de su contribución y disposición para parte activa de este trabajo con los equipos que se desempeñan en proyectos regionales de otro Servicio.

Así, para la realización de esta asesoría un/a supervisor/a técnico/a deberá abordar los ámbitos Retroalimentación directa de la gestión del proyecto, Gestión del proyecto y Hechos contingentes o de crisis de cada proyecto en una instancia de supervisión, y en otra instancia, reunir a los equipos para realizar el análisis de la muestra seleccionada con los diversos proyectos que atienden a niños, niñas y adolescentes, calificando el desempeño del proyecto de la oferta del Servicio en el Ámbito Gestión Metodológica (sin que transcurran más de 7 días entre una y otra instancia).

Instrumento de supervisión técnica para el registro de las asesorías con proyectos de protección especializada en funcionamiento que presentan simultaneidad de atención en un proyecto o centro de Reinserción Social Juvenil:

El registro de este tipo de supervisiones técnicas focalizadas en la función de asesoría se realizará en los informes vigentes en la plataforma SIS, es decir, en el Informe de Supervisión de la respectiva modalidad[15], conforme lo indicado a continuación:

- Elaborar un informe por proyecto, a fin de que cada uno cuente con los resultados y acuerdos establecidos en esta instancia de trabajo.
- Respecto de las calificaciones, se deberá calificar las referencias del ámbito Gestión Metodológica, de acuerdo con el abordaje del o los casos por los distintos proyectos, levantando los hallazgos y compromisos o acuerdos establecidos.
- Respecto de los acápites de retroalimentación/asesoría, se debe registrar en los acápites de retroalimentación/asesoría, del Ámbito de gestión metodológica los resultados logrados, es decir, los aspectos tratados con el equipo, la reflexión realizada para establecer las acciones, medidas y alternativas para la subsanación de los hallazgos pendientes, de corresponder, y otros aspectos que determinen necesarios de consignar, según los resultados logrados con el conjunto de los participantes.
- En las conclusiones del informe, se requiere señalar que la asesoría fue autorizada por la jefatura y/o coordinador/a de la unidad, detallar los motivos que sustentaron la realización de la asesoría, si fue ejecutada en forma presencial o híbrida y cuantas jornadas demandó su ejecución. Además, precisar quiénes participaron en ésta, los acuerdos establecidos y los aspectos que estimen necesarios de consignar para contextualizar, tener claridad de los logros y desafíos que surgen para abordar con el equipo mediante las supervisiones planificadas como regulares o normales y consignar la opinión técnica del supervisor/a. Adicionalmente, deben precisar los casos (codnino) abordados que registran simultaneidad de atención y los acuerdos de coordinación y acciones que se realizarán en el trabajo complementario que los convoca.

Asimismo, se espera que el informe de supervisión resultante de estas asesorías constituya un insumo para el equipo encargado del acompañamiento y ejecución de las acciones en el marco de la estrategia de gestión de casos en simultaneidad de atención con proyectos de otro Servicio.

Finalmente, y con el propósito de contar con un marco de gestión integrada de los equipos regionales, es

fundamental que esta acción de asesoría a los proyectos ya sea quienes inician o se encuentran en ejecución, se realice de manera coordinada, estableciendo sinergias entre las diferentes modalidades de fortalecimiento y asegurando coherencia en los enfoques técnicos promovidos.

8.- DIRECTRICES DE EJECUCION DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

8.1 Consideraciones generales en relación con el Módulo de Supervisión Técnica e informes

El proceso de supervisión técnica continuamente recoge datos del funcionamiento de los proyectos, con el objetivo de visualizar las áreas que demandan mejoras para contribuir a la protección y bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias atendidos en la oferta de protección especializada, generando información significativa acumulada en el respectivo *Módulo de Supervisión Técnica* de la plataforma institucional del Servicio (www.sismejorninez.cl; en adelante SIS), lo que posibilita el ejercicio de toma de decisiones fundadas para la mejora continua de la oferta.

De este modo, el proceso de supervisión técnica debe entregar como resultado:

- Una visión global del funcionamiento del proyecto, que permita identificar los distintos aspectos que demandan mejoras o la mantención de las buenas prácticas del proceso de intervención/evaluación.
- Elementos comparativos del desarrollo de un proyecto, tanto entre una supervisión y otra como en distintos periodos. La revisión total de los instrumentos, en cada supervisión, permite obtener resultados con mayor comparabilidad y posibilidad de análisis, en el corto, mediano y largo plazo, haciendo visible los avances de los proyectos.

Lo anterior requiere contar con instrumentos que posibiliten, en cada supervisión técnica, recoger y analizar información acerca de la totalidad de ámbitos relacionados al quehacer del proyecto, por lo que deben cumplir con las siguientes características:

- a. Ser instrumentos que permitan verificar, describir y valorar el funcionamiento de los proyectos en base a las orientaciones técnicas, convenio y proyecto de funcionamiento, entre otros documentos que regulan su ejecución.
- b. Ser instrumentos relativamente breves y sencillos de utilizar en el contexto territorial, que permitan la revisión de cada aspecto a considerar para calificar el funcionamiento de un proyecto.
- c. Permitir el registro de la **apreciación técnica fundamentada** del/la supervisor/a técnico/a respecto de la intervención/evaluación brindada por el proyecto a los niños, niñas, adolescentes y familias.

Se releva la *apreciación técnica fundamentada* del/la supervisor/a técnico/a que implica posicionarse, desde experiencia, sus habilidades y conocimientos de las perspectivas psicosociales que se ponen en juego en los procesos evaluativos e interventivos contemplados en la protección especializada, y basándose en los elementos técnicos recabados desde las diversas acciones que realiza y con los antecedentes que el proyecto presenta para su valoración, para con ello definir justificadamente qué calificación traduce de mejor manera las observaciones que ha realizado para resguardar que los niños, niñas, adolescentes y sus familias participen de los procesos interventivos, reciban protección y sean reconocidos como sujetos plenos de derechos.

En términos de estructura, los informes de supervisión, recurso material que da cuenta de los resultados de una supervisión, poseen *Ámbitos*, que aluden a macrotemáticas y *Dimensiones* como aspectos intermedios que, a su vez, se dividen en *Referencias Técnicas*, las cuales aluden a una serie de elementos o aspectos relacionados entre sí, que dan cuenta de una determinada faceta del funcionamiento de un proyecto y es calificable en base a lo constatado en la supervisión técnica. Así, la **referencia técnica permite una ponderación sistémica y no aislada de elementos, alejándose de la idea simplificada de un check list**. De este modo, se releva la manera en que el/la supervisor/a técnico/a se sitúa al momento de ponderar los elementos para su calificación.

Existen 4 ámbitos que son comunes a los distintos modelos, los que se orientan a aspectos relacionados transversalmente con la calidad de la intervención/evaluación (la particularidad de cada línea se operacionaliza en las dimensiones de cada instrumento), tal como se presenta en la siguiente tabla:

Ámbito	¿Qué busca responder?	Aspectos que valora
Retroalimentación directa de la gestión del proyecto	Las percepciones de los y las participantes acerca de la satisfacción de la atención brindada en la evaluación/intervención, ¿dan cuenta de una atención sensible a las necesidades y opiniones de cada niño, niña o adolescente? ¿Los adultos relacionados refieren un trato respetuoso?	<ul style="list-style-type: none"> Percepciones recogidas desde la retroalimentación de niños, niñas, adolescentes, así como del reporte de los/as adultos partícipes del proceso de intervención/evaluación de aspectos relacionados con la gestión del proyecto, tales como espacios, equipamiento, trato recibido y participación. Es importante considerar en este ámbito la posibilidad de abordar desde e enfoque de género aspectos relevantes de cada niño, niña y adolescente como la identificación de sus figuras significativas, la construcción de relaciones con sus pares, la identificación de sus intereses, de sus proyecciones, entre otros. Asimismo, además de lo precedente se deben considerar elementos del enfoque de género, respecto de la construcción de la identidad e idiosincrasia de los niños, niñas y adolescentes en el contexto residencial. Igualmente, en esta última modalidad es necesario recoger la opinión del personal de trato directo (educadores, cuidadores terapéuticos, tutores, monitores), de apoyo y administrativos, congruentemente con el contexto terapéutico que debe constituir cada proyecto para los partícipes de la intervención.
Gestión del proyecto	<p>Las condiciones materiales del proyecto, ¿posibilitan el desarrollo de una atención ajustada a estándares de protección especializada?</p> <p>La gestión de personas en términos de su idoneidad, especialización y experiencia, ¿permite una atención oportuna, eficiente y eficaz acorde a la atención especializada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del proyecto en relación con el conjunto de condiciones materiales, tanto en su ubicación, espacios, equipamiento, higiene, prevención de riesgos y seguridad, elementos básicos para acoger, atender y efectuar los procesos de intervención/evaluación requeridos por los niños, niñas, adolescentes y familias. Para el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial, se suman aspectos esenciales de la atención brindada como la alimentación, vestuario, rutina diaria y otros aspectos centrados en la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano que contribuya a la recuperación relacional mediante un contexto de confianza y buen trato, conjuntamente al abordaje de situaciones de salud de los niños, niñas y/o adolescentes. <p>Gestión que realiza el proyecto respecto de aspectos relacionados con la dotación, su idoneidad, la organización interna de las personas, la actualización de sus antecedentes y la garantía de funcionamiento del proyecto en la eventualidad de no tener la dotación completa, con el consecuente impacto en la atención e intervención de la que son partícipes los niños, niñas, adolescentes y sus familias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento técnico administrativo del proyecto, respecto del manejo de registros en SIS y físicos, así como la oportuna y pertinente entrega y administración de información (manejo de carpetas), respecto de los niños, niñas, adolescente y adultos/as.

Gestión metodológica del proceso de intervención o de evaluación, en este último caso para los proyectos de línea diagnóstica	<p>El equipo ejecutor del proyecto, ¿realiza en el tiempo establecido en las OOT, todas las acciones necesarias para la pronta restitución de derechos de cada niño, niña y adolescente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de estrategias que el proyecto despliega para el desarrollo del proceso de intervención/evaluación y como éstas se ejecutan a través de sus diversas fases o etapas que progresan en un continuo de intervención (ingreso, intervención, egreso) y niveles de atención con niños, niñas, adolescentes, familias y comunidad (co-intervinientes, red intersectorial) contribuyendo a la restitución de derechos vulnerados. • La pertinencia alude a la adecuación de la intervención/evaluación, considerando las características particulares de cada caso. La coherencia refiere a la ausencia de discrepancia en las acciones, dando cuenta de un plan de trabajo proyectado que considera las intervenciones, el logro de objetivos y la pronta restitución de derechos, principalmente el derecho de vivir en familia. <p>DAM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones realizadas para los procesos de evaluación que se realizan incluyendo el diseño, la ejecución de la evaluación y elaboración de informes, así como la existencia de instancias de participación y consideración de la opinión de los niños, niñas adolescentes y adultos relacionados proporcionadas por el DAM durante el proceso. <p>DCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para el levantamiento de antecedentes de evaluación de los niveles de protección/desprotección y exposición de resultados de la evaluación a director/a y resguardo de la construcción de un juicio profesional estructurado, así como la calidad de los informes de diagnóstico clínico especializado considerando, entre otros aspectos, los resultados en las 4 dimensiones evaluadas y el plan de intervención individual, en casos donde exista desprotección. además, este ámbito apunta a calificar la existencia de instancias de participación durante todo el proceso de evaluación y la consideración de la opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos/as evaluados.
Hechos contingentes o de crisis	<p>El equipo ejecutor del proyecto, ¿efectúa en el tiempo establecido todas las acciones destinadas a denunciar los hechos y a contener y proteger a cada niño, niña o adolescentes ante hechos eventuales de vulneración de derechos u otros contingentes o de crisis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los deberes de denuncia, protección, contención y confidencialidad y reserva por medio de la aplicación del procedimiento establecido frente a hechos asociados a vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes eventualmente constitutivos de delito (resoluciones exentas N°1500 o N°1501, ambas de 2025, o cualquiera que las sustituya), así como el análisis de causas para evitar su recurrencia. • Además, en este ámbito se valora el abordaje del proyecto de situaciones de crisis o contingencia que no están contempladas en la normativa anterior, siempre y cuando se requiera su abordaje en supervisión, tales como reclamos, observaciones de entidades externas (Tribunales de Familia, Subsecretaría de la Niñez, programas de representación jurídica, oficinas locales de la niñez, Defensoría de la niñez, transparencia, situaciones de connotación social, etc.), incendio, robos, desastres naturales. <p>También, se incluye una dimensión que permite el registro frente a alguna situación ocurrida que imposibilite la realización de una supervisión técnica.</p>

Es importante precisar que la revisión íntegra de los instrumentos posee *excepcionalidades para el cuidado alternativo residencial descritas en sus rúbricas*; como también respecto de las supervisiones de urgencia, en las cuales es posible **circunscribirse al ámbito Hechos contingentes o de crisis, así como algún otro ámbito que se estime pertinente a la situación que origina la supervisión.**

Así, cada informe elaborado debe contener aspectos centrales de lo visualizado en la supervisión, siendo un elemento que contribuye a la trazabilidad de la información recabada en este proceso, permitiendo que la lectura de sus antecedentes active y focalice a otras unidades del Servicio para otorgar el soporte necesario a la oferta proteccional, aportando evidencia para la toma de decisiones que, mediante acciones concretas y particulares, apunten a la mejora de la calidad de la atención otorgada.

8.2 Consideraciones generales en relación con las acciones a efectuar en la supervisión

Dentro del proceso de supervisión hay acciones que los/las supervisores/as han de realizar a toda la oferta de administración directa y de colaboradores acreditados, así como también a los colaboradores acreditados que ejecutan programa de adopción, las que dicen relación con:

- En el primer contacto del año, al inicio de un nuevo proyecto y cada vez que exista cambio de director/a en algún proyecto, se deberá **encuadrar el proceso de supervisión anual**.

En esta instancia, en términos formales, se espera que el/la supervisor/a pueda presentarse frente al equipo, dar a conocer o reforzar los aspectos centrales de la supervisión, precisando: el objetivo y principios que orientan a este proceso, descripción de las funciones para su desarrollo, el rol que le compete como supervisor/a técnico/a, frecuencia, instrumento para el registro de las supervisiones y breve descripción de ámbitos y de la escala de calificaciones. Asimismo, señalar que la supervisión técnica debe efectuarse, a lo menos, semestralmente respecto de todos los programas que se ejecutan a nivel nacional, en conformidad a lo establecido en el artículo 39 de la ley N° 21.302. Por otra parte, en términos relacionales, se han de establecer acuerdos para propiciar un clima de respeto y altura de miras que arriben a la mejora continua, la escucha activa a los participantes de la supervisión, la valoración de ideas y desafíos en el quehacer por sobre las valoraciones personales, así como la voluntad de autorreflexión del equipo acerca de las prácticas llevadas a cabo por sus proyectos, siempre desde la consideración del enfoque de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Es importante a su vez, propiciar la comprensión de ciertos aspectos que inciden en este proceso, tales como: calidad jurídica del proyecto, sea que se encuentre con convenio vigente producto de un concurso público, resolución de urgencia, convenio de asignación directa o que se haya declarado su administración provisional; el alcance del proyecto de funcionamiento comprometido, en el caso de colaboradores acreditados, así como también explicitar el proceso y fechas de evaluación de convenios si corresponde efectuar en el año. Para los proyectos administrados directamente por el Servicio, se deberá considerar el plan de funcionamiento vigente y, en general, transmitir la comunicación de la normativa vigente asociada al proceso de supervisión técnica.

En el caso de los nuevos proyectos se deberá atender al procedimiento ya explicitado de Asesoría Inicial.

Para las siguientes supervisiones del año es preciso:

- **Reforzar el análisis de lo observado, a partir de las técnicas utilizadas (observación participante, entrevistas, análisis de casos, entre otras) desde el enfoque de derechos** de niñas, niños y adolescentes como eje que estructura el quehacer del proyecto y su evidencia a través de los enfoques transversales^[16] de participación, interculturalidad, inclusión, género, curso de vida, territorialidad, redes e intersectorialidad.
- **Orientar sobre acciones precisas ante la ocurrencia de situaciones que puedan representar riesgo de ocasionar vulneraciones de derechos** que afectarían a los niños, niñas y/o adolescentes atendidos.
- **Controlar, retroalimentar y asesorar, según las materias abordadas**, el cumplimiento de lo comprometido en el proyecto de funcionamiento, en las orientaciones técnicas, los convenios suscritos, las normativas y protocolos establecidos por el Servicio, así como lo indicado en leyes y reglamentos relacionados, según pertinencia del colaborador ejecutor. Por medio de dichas acciones se reconocerá el nivel de cumplimiento por parte de los proyectos supervisados, relevando el análisis conjunto de las estrategias utilizadas para la superación de falencias, así como la valoración positiva de los avances instaurados en la ejecución del proyecto. De esta manera, si bien el ejercicio de la supervisión refiere a la relación directa entre detección de hallazgos y levantamiento de compromisos, el objetivo de cada una de estas instancias alude a la instalación de un proceso reflexivo y activo respecto de las prácticas y la atención especializada otorgada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- **Plasmar resultados de la instancia de supervisión en los respectivos Informes de Supervisión** ^[17]; sea a través del *Módulo de Supervisión Técnica* de plataforma SIS para el caso de los proyectos ejecutados por

colaboradores acreditados o por el propio Servicio, o mediante registro digital en formato Excel en el caso de colaboradores que ejecutan programa de adopción, de manera de evidenciar a través de sus datos, el comportamiento y desarrollo de los proyectos.

- **Efectuar seguimiento de los compromisos establecidos en supervisiones anteriores pendientes de cumplir y cuyos plazos se encuentran vencidos.** Como se ha indicado, el proceso de supervisión conlleva la revisión de los verificadores de superación de falencias ya sea en forma presencial o en forma remota, considerando igualmente, el seguimiento que se debe realizar entre supervisiones, según lo señalado en el punto 9.3.2. De igual manera, durante la supervisión se debe retroalimentar acerca del nivel o porcentaje de cumplimiento alcanzado por el proyecto y asesorar en estrategias para la subsanación de los hallazgos.

El equipo regional debe mantener en archivos digitales de proyectos, aquellos verificadores enviados por éstos vía remota para el seguimiento de los compromisos, junto con los demás antecedentes del proyecto,^[18] favoreciendo su fácil acceso ante requerimientos de instancias propias o externas al Servicio. Los archivos digitales deben ser contenidos en SharePoint (u otra alternativa informática compartida entre los profesionales) y el ingreso de sus miembros y contenido será administrado por la correspondiente jefatura de unidad.

8.3 Proceso de Supervisión Técnica a Proyectos que inician funcionamiento

Tras la asesoría inicial, en el segundo momento de la supervisión propiamente tal con carácter regular, se debe utilizar el Informe de supervisión para la ejecución de las supervisiones en horario diurno de la modalidad respectiva, debiendo profundizar en las acciones señaladas a partir de los datos registrados en *Módulo de Supervisión Técnica*:

- Reevaluar el 100% de las referencias técnicas del Informe de Supervisión de la modalidad.
- En el caso de los proyectos con continuidad de la atención y que mantenían hallazgos sin ser subsanados, al término del proyecto anterior, se debe solicitar el desistimiento cuando corresponda, o bien determinar su mantención y volver a levantarlos como hallazgo con sus respectivos compromisos. (Ver apartado *Consideraciones para el seguimiento de compromisos*).
- Revisar lo señalado en la Carta de compromiso, relativo al Recurso Humano y Recursos Materiales (actual Anexo N°4) presentada en la licitación, así como los documentos entregados en el proceso previo a la suscripción del convenio, relativos a infraestructura a partir de las cuales se ha de observar el inmueble, equipamiento y aspectos relacionados con la prevención de riesgos y seguridad comprometidos por el colaborador acreditado, cotejando esto con las características reales con que cuenta el proyecto en la visita, levantando los hallazgos que sean necesarios en la dimensión correspondiente.
- Volver a revisar la nómina de conformación del equipo completo (actual Anexo N°5 de la licitación) relativa a recurso humano comprometido por el Colaborador Acreditado, con la cual se ha de cotejar la dotación e idoneidad del equipo que, efectivamente, se encuentra contratado por la Institución para el proyecto, levantando los hallazgos que sean necesarios en la dimensión correspondiente.

Cabe señalar que esta reevaluación se realiza con el objetivo que no se invisibilicen posibles hallazgos que se conserven en el nuevo proyecto, propendiendo a la mejora de aspectos que pudieran afectar la atención de niños, niñas y/o adolescentes poniendo de manifiesto la idea de proceso y de continuidad efectiva de atención.

8.4 Supervisión Técnica a Proyectos que Finalizan Funcionamiento

Este procedimiento se realiza de acuerdo con lo indicado en la Nota Técnica N°5 Versión 2/2021 “Procedimiento de Control y Asesoría Técnica, desde el proceso de supervisión, para la oportuna y completa entrega de Carpetas Individuales de Niños, Niñas y Adolescentes por término de un proyecto” socializada a través de Memorandum N°190, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores de fecha 19 de marzo de 2021 u otra que la sustituya, así como las diversas procedimientos asociados a cierres de proyectos por la instalación las nuevas líneas de acción.

En estos casos, se requiere que el proyecto que finaliza su ejecución se focalice en:

- Realizar el estudio o despeje de la población vigente, es decir, velar que el proyecto señale las proyecciones de egreso o continuidad de intervención/evaluación en otra alternativa de la oferta de protección especializada regional para los niños, niñas o adolescentes y los adultos o familias que lo requieran;
- Realizar las acciones de comunicación a los participantes sobre el cierre del proyecto y la proyección, según resultados de la intervención y situación particular, a cada niño, niña, adolescente y adulto; y
- Monitorear que proyecto efectué las acciones correspondientes con los tribunales competentes para disponer oportunamente, antes de la eventual fecha de cierre, de las órdenes de ingreso de los niños, niñas y adolescentes a otra alternativa de atención que dará continuidad a su intervención y las órdenes de egreso en los casos correspondientes. Independiente de si se trata de proyecto residencial o de atención ambulatoria.

La participación en el proceso permite evitar desinformación hacia ellos o las familias, así como prevenir quiebres en las decisiones a adoptar que pudieran implicar algún tipo de riesgo para la continuidad de la intervención.

Lo anterior, se podrá efectuar en la/s instancia/s de supervisión que se estimen necesarias, ya sea en el último mes de vigencia del proyecto o bien antes, siempre y cuando, dispongan de las mencionadas órdenes de los tribunales competentes de todos los niños, niñas y/o adolescentes vigentes, verificando que en todos los casos se cuente con la respectiva orden de derivación o egreso.

Entonces, la frecuencia de supervisiones deberá ser determinada por la dirección regional respectiva, considerando la situación particular del proyecto, dado que lo relevante es el cumplimiento de los hitos correspondientes. Es de suma relevancia que el/la supervisor/a técnico/a incluya en las conclusiones del informe el estudio de la población vigente y la lista de espera, el modo en que se ha gestionado el traspaso y la derivación respectiva de los casos de niños, niñas y/o adolescentes para continuidad de atención, cuando corresponda, y todo aspecto que permita trazar la continuidad de atención de los niños vigentes en los últimos días de funcionamiento.

Por otra parte, y en términos del *Módulo de Supervisión Técnica* y respecto de la elaboración de informe se ha de consignar la fecha de la última visita o conexión (en caso de supervisión híbrida) y, dentro del seguimiento a compromisos requeridos, se debe efectuar el desistimiento de compromisos[19] con el objeto de realizar el despeje de datos que, por término del proyecto, no poseerán más seguimientos. Es preciso recordar que esta acción permitirá contar con datos reales y actualizados al momento de consolidar resultados de supervisiones regionales. También, resulta relevante incluir en las conclusiones del informe, el número de compromisos desistidos en esta acción final, de manera que el dato se encuentre disponible en caso de consultas internas o externas al Servicio.

Cabe precisar que, en el contexto de la última supervisión, no es factible dar mayor plazo o desistir solo algunos compromisos, dado que estos no poseerán más seguimientos en el sistema. Posterior a la aprobación del último informe de cierre y en caso de que en la última supervisión se hayan levantado hallazgos y compromisos, **el/la supervisor/a deberá desistirlos, a la mayor brevedad (antes del último día de vigencia, por convenio o resolución de urgencia), utilizando la causal de Término del proyecto.** La importancia de consignar estos hallazgos aun sabiendo que no serán resueltos, radica en tener trazabilidad respecto del estado general de finalización de un proyecto, y de la situación particular de los niños niñas y adolescentes atendidos, lo que de todos modos será de conocimiento del colaborador acreditado o del propio Servicio, siendo un insumo relevante en el ciclo de ejecución.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con los procesos de transformación de la oferta e implementación de nuevos modelos de atención, existen procedimientos específicos que pueden modificarse, mediante notas técnicas o memorándums, a la luz de los ajustes necesarios que se visualicen en la puesta en práctica de sus fases.

9.- PLANIFICACION, EJECUCIÓN Y ELABORACION DE INFORME DE UNA SUPERVISIÓN TÉCNICA.

9.1 Planificación de supervisión

Previo a iniciar la elaboración de un informe de supervisión en *Módulo de Supervisión Técnica* se debe haber generado la planificación correspondiente, definiendo si ésta es de tipo “normal” o de “urgencia”. Esta planificación solo pueden realizarla los/as funcionarios/as que tienen perfil habilitado para este fin, como son coordinadores/as y jefaturas de la unidad, según corresponda, quienes detentan, entre otras, la función de monitorear la ejecución del proceso de supervisión regional.

Para el caso de informes en registro digital formato Excel de colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción, la planificación se efectúa de modo concordado entre coordinadores/as o jefaturas y supervisor/a técnico/a, previniendo el alcance con otras acciones y evitando realizarlas a fin del periodo trimestral estipulado para ello.

Para la supervisión técnica se han de efectuar acciones que permitan una preparación previa a la visita en terreno o por vía remota, a fin de focalizar en los aspectos relevantes del estudio de comportamiento de un proyecto, es decir, los aspectos que demandan mejoras para avanzar efectivamente en la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, desde el nivel desprotección, que sustento su ingreso a la oferta del Servicio, hasta su protección y bienestar integral.

En este sentido, resulta fundamental revisar:

- Plataforma SIS para obtener información selectiva de los proyectos, así como de los casos de niños, niñas o adolescentes seleccionados como muestra, y de la atención brindada en tanto eventos de intervención, matrícula y asistencia a establecimiento educacional (Ruta SIS: Menú/Niños/Diagnósticos del niño/Educacional), situación migratoria, entre otros aspectos, constituyendo una fuente constante de consulta, revisión y también de análisis

de información por parte de los/las supervisores/as técnicos/as.

- Módulo RUSC (Registro Único de Seguimiento de Casos) con registro en el periodo desde la última supervisión efectuada, a fin de evaluar que se cumpla con el procedimiento establecido para hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, observando los verificadores expuestos para la validación técnica en SIS.
- Información en el Módulo de Supervisión Técnica para observar anteriores informes de supervisión al proyecto, facilitando una mirada integral del proceso. Para el caso de colaboradores que ejecutan programa de adopción, se han de revisar los informes despachados desde la dirección regional.
- En el caso de supervisiones a Proyectos PRI y colaboradores acreditados que ejecutan el programa de adopción, se deberá revisar también el módulo SIIA[20], donde es factible observar la oportunidad, contenido y calidad de la información en procesos relativos a adopciones, contando con datos que permitan calificar el nivel de cumplimiento del proyecto en estas materias.

Además de la observación y análisis de los datos de la plataforma y los insumos que estos entregan para la supervisión, el/la supervisor/a técnico/a, previa coordinación con el equipo ejecutor del proyecto deberá revisar:

- Documentos necesarios y relacionados con las materias a abordar en la supervisión.
- Medios de verificación que respaldan el cumplimiento de los compromisos establecidos en supervisiones anteriores, así como de aquellos verificadores que se mantienen pendientes, por parte de los proyectos, que evidenciarían el cumplimiento de los compromisos, realizando el seguimiento de compromisos, según se detalla en el punto 9.3.2

Respecto de la coordinación con los proyectos para la instancia de supervisión, cabe indicar que se deben efectuar las comunicaciones necesarias con el equipo para cumplir con los objetivos de la supervisión, considerando el aviso con la debida antelación para que puedan agendar acciones y el espacio cuente con la debida privacidad y tiempo de ejecución. Cabe precisar que, las supervisiones de urgencia y en horario no hábil para la oferta de cuidado alternativo residencial deben realizarse sin previo aviso a los equipos y en forma presencial, con el objeto de visualizar el comportamiento real en la gestión de estos proyectos y con el personal que se encuentre en funciones.

Esta etapa de preparación de la supervisión técnica está fuera del control de cumplimiento de la instancia nacional de Supervisión Técnica. En razón a que estos aspectos se evidenciarían en la consistencia lograda entre la selección de la muestra, los aspectos considerados en los acápites de retroalimentación/asesoría, levantamiento de hallazgos y compromisos establecidos, conclusiones, conjunto de aspectos cualitativos que dan coherencia y pertinencia a lo consignado en los informes de supervisión.

9.2 Ejecución de una Supervisión Técnica: Materias a abordar y acciones asociadas.

Existe una amplia diversidad de materias factibles de abordar en una instancia de supervisión técnica, dado que esta puede apuntar a aspectos concernientes al proyecto en términos de condiciones materiales, a la atención directa a niños, niñas y adolescentes, como también respecto de la gestión de personas que efectúan dicha atención, tal como se observa en la tabla previamente presentada.

Considerando lo anterior, y sin que se constituya en un listado excluyente, es posible dar cuenta de las siguientes materias como atingentes para el abordaje y calificación del funcionamiento de un proyecto en la ejecución de una instancia de supervisión técnica:

- Cumplimiento y satisfacción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, acciones y avances de los procesos de restitución del ejercicio de sus derechos, desde el nivel desprotección que sustentó su ingreso hasta su protección y bienestar integral.
- Condiciones de infraestructura y equipamiento.
- Condiciones de prevención de riesgos y seguridad.
- Rutinas diarias diseñadas e implementadas y manejo de situaciones de salud (solo para cuidado alternativo residencial).
- Dotación e idoneidad del personal contratado y gestión realizada con el personal.
- Calidad, oportunidad, coherencia y pertinencia de los procesos de evaluación/intervención tanto a nivel individual, familiar como socio comunitario.
- Levantamiento de la opinión de niños, niñas, adolescentes y familias o adultos relacionados respecto de la atención entregada por el proyecto para obtener una retroalimentación directa de la población usuaria. La participación de niños, niñas, adolescentes y adultos es voluntaria, por lo que cabe la posibilidad de que no se logre contar con la retroalimentación directa de los participantes de la evaluación e intervención. Esta imposibilidad debe quedar plasmada en el respectivo informe. Asimismo, los/las supervisores/as técnicos/as pueden obtener la opinión de los participantes a través de medios tecnológicos disponibles por el propio

proyecto, de manera de ampliar las posibilidades de conocer su parecer respecto de la atención brindada utilizando los medios tecnológicos disponibles tanto por los participantes como por el Servicio[21].

- Para el caso de cuidado alternativo residencial, una de las acciones para recoger información conlleva además la apertura de buzones, lo que debe ejecutarse según el procedimiento establecido por el Servicio mientras se mantenga vigente[22].
- Gestión de la información del proyecto, referida a atributos de calidad, oportunidad y cabalidad del poblamiento de datos en plataforma SIS en caso de corresponder; y estado, contenido actualizado y consistente con lo registrado en la plataforma SIS, y orden de las carpetas individuales[23]. Cuya selección debe responder a criterios que presenten correlación de variables, es decir, que evidencien más de un criterio.
- Informes o reportes de evaluaciones o auditorías de entes externos (si los hubiere) que correspondan, por ejemplo, informes de visitas de Tribunales de Familia [24], informes de Contraloría General de la República (CGR), Subsecretaría de la Niñez, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Comité de Prevención para la Tortura, UNICEF, Programas de Representación Jurídica y/o de la Defensoría de la Niñez, reportes de los Centros de Observación de Control y Cumplimiento de Medidas de Protección (COCCMP), dependientes del Poder Judicial u otros organismos. Es preciso señalar que, si alguna de estas necesidades no hubiera sido levantada en el proceso de supervisión con anterioridad, y su registro como hallazgo resulta atinente a la luz de las orientaciones técnicas y normativa vigente del Servicio, el/la supervisor/a técnico/a deberá registrarlo como tal, indicando claramente la coincidencia de mirada respecto de este hallazgo.
- Cumplimiento de las instrucciones generales y particulares impartidas por el Servicio especialmente en lo que dice relación con posibles delitos cometidos en contra de niños, niñas y adolescentes.
- Particularmente para el caso de *colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción*, se ha de considerar la planificación y el abordaje de los criterios técnicos pertinentes en cada uno de los programas que ejecutan, que son:
 - Programa Recepción y Cuidado del niño/a Nacional, siendo el foco de la supervisión el inicio de los procesos de susceptibilidad de adopción para todo niño o niña en que se cumplan los derechos establecidos, considerando el Informe de Corte Suprema sobre el proyecto de ley “Reforma integral al sistema de adopción en Chile”[25], restituyendo su derecho a vivir en familia.
 - Programa Apoyo y orientación a la familia de origen, cuyo foco es la realización de las acciones de acogida y atención psicosocial y legal a las familias (generalmente mujeres), que se encuentran en conflicto con un embarazo y/o la parentalidad, acompañando el proceso de discernimiento y velando porque la decisión que se tome respecto del hijo/a sea libre, informada y responsable.
 - Programa Evaluación técnica de los solicitantes y su preparación como Familia Adoptiva, enfatizando en las acciones referidas a la evaluación y formación de la idoneidad de solicitantes.
 - Programa Búsqueda de Orígenes, focalizando en las acciones generadas para apoyar el proceso de búsqueda de orígenes de las personas que han sido adoptadas, garantizando con ello el ejercicio de su derecho a la identidad.
 - Además, en cada programa se ha de verificar el cumplimiento del registro de la información requerida en SIS, específicamente en módulo SIIA, lo que sustenta los procesos mencionados anteriormente.

Como se ha visto, con el fin de obtener la información precisa y necesaria que dé cuenta de los comportamientos del proyecto respecto de los avances requeridos para la efectiva protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, existen diversas técnicas plausibles de utilizar y llevar a cabo por el/la supervisor/a técnico/a de manera individual, así como otras que requieren de la participación del equipo y de quienes reciben la atención del proyecto.

Entre dichas técnicas se encuentran: revisión documental, entrevistas a participantes de la atención e intervención, ya sean niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados, y personal de los proyectos con el fin de obtener su retroalimentación directa, mediante la aplicación de encuestas, observación participante, observación directa de interacción y rutinas, análisis de casos, entre otras. Respecto de esta última técnica, resulta relevante que el/la supervisor/a técnico/a pueda contar de antemano con elementos básicos tales como: antecedentes preliminares, informe diagnóstico clínico especializado (o de DAM, según oferta del territorio), plan de intervención vigente (PII o PII – U) y el último informe de avance remitido al tribunal de familia o con competencia en familia o a la Oficina Local de la Niñez, según corresponda, así como los registros de intervención subidos a plataforma, con el propósito de optimizar los tiempos y generar una discusión dinámica que posibilite la detección de factores protectores y nudos críticos de la intervención/evaluación realizada.

Lo anterior, permitirá al supervisor/a técnico/a contar con insumos precisos que plasmar en los informes de supervisión, quedando estos disponibles en la plataforma para la activación autónoma de otras unidades técnicas del Servicio focalizadas en la gestión de casos o, sin perjuicio de los otros modos de comunicación que a nivel regional

se den en lo operativo.

Es relevante indicar que, hay acciones primordiales necesarias de considerar al momento de la supervisión, siendo una de ellas **la retroalimentación** in situ de lo observado, la que preferentemente debiera incluir a la mayor cantidad de personas del equipo, junto con el/la directora/a del proyecto, dando cuenta de los aspectos más relevantes de la visita o conexión efectuada, generando una comunicación transparente, transversal y en tiempo real que oriente los próximos pasos en la ejecución del proyecto. Lo precedente conlleva para el/la supervisor/a técnico/a a no dar por finalizada su labor con la calificación obtenida por un proyecto, sino a lograr información fundada de los aciertos y mejoras a realizar, que permita comprender la brecha entre el desempeño actual y un funcionamiento adecuado, para visualizar acciones y estrategias que permitan reencausar su gestión, resguardando el cumplimiento de la normativa que lo regula[26] a fin de procurar un contexto terapéutico que permita a los niños, niñas, adolescentes y sus familias el reconocimiento y ejercicio pleno de sus derechos.

Por otra parte y, considerando que podrían darse situaciones en las que el trabajo colaborativo se torna complicado, y solo en aquellas eventualidades en que exista negativa explícita de un proyecto a ser supervisado y/o a entregar información solicitada, o al no encontrar a representante de equipo en una supervisión, se debe consignar en el informe dicha dificultad, utilizando la referencia técnica *“No se encuentra personal en el proyecto o existe negativa explícita a ser supervisado y/o a entregar información solicitada”* para calificarlo con nota 1, especificando los motivos por los cuales la supervisión no se pudo llevar a cabo y precisar el hallazgo y compromiso respectivos. De modo posterior, la jefatura de unidad definirá según los antecedentes que maneje, la activación de una fiscalización en el caso de proyecto de colaborador acreditado[27] y/o cuando se trate de un colaborador acreditado que ejecute programas de adopción o bien, comunicar la situación a jefatura de Servicios y Prestaciones, en el caso de administración directa.

9.3 Elaboración de informes de supervisión técnica.

Posterior a una supervisión técnica, el/la supervisor/a debe iniciar el registro de la información recogida a través de la elaboración de informes en el Módulo de Supervisión o en formato archivo Excel según corresponda, compilando los resultados de las técnicas utilizadas antes y durante la instancia.

Para el caso de las supervisiones en horario no hábil, lo observado en esta instancia debe ser comunicado, analizado y retroalimentado con director/a del proyecto y el equipo profesional en fecha lo más cercana posible a su realización, a fin de efectuar mejoras en el proceso. Igualmente, si durante la visita se observa alguna situación grave o de eventuales situaciones de vulneración de derechos, o cuando el informe ubique al proyecto en categoría de **Alerta**, esto deberá ser informado a la brevedad al proyecto señalando las acciones a seguir.

Como se ha señalado, para cada instancia de supervisión se debe efectuar el correlato de esta, cuyo producto es el Informe de Supervisión Técnica como tal, en el cual deben indicarse los siguientes aspectos básicos: referencias técnicas observadas que cumplen y aquellas que presentan deficiencias con sus correspondientes compromisos y los plazos para su cumplimiento, así como el seguimiento a los compromisos con plazo ya cumplido, detallando además, a los participantes del equipo que estuvieron en la instancia de supervisión.

La elaboración de un Informe de Supervisión, demanda manejar con extremo cuidado la información a consignar, atendiendo en todo momento las siguientes indicaciones:

- **Deber de reserva y confidencialidad:** un aspecto fundamental a tener en cuenta de manera general, en todo el cuerpo del informe es que **no se debe incluir nombres de niños, niñas, adolescentes y/o adultos relacionados** ya que la individualización de estos es considerada *“Dato Personal”*, por el artículo 2° letra f) de la ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada que señala: *“Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”*. Por tanto, de ser necesario, se deben utilizar iniciales o codnino e iniciales.
- **Coherencia técnica y claridad:** debe cuidarse que no existan contradicciones entre las distintas afirmaciones expuestas en los informes. De igual modo, las aseveraciones que se planteen deben ser coherentes con la evidencia encontrada, formuladas de manera precisa y concisa (sólo lo atingente al aspecto abordado), cuidando la redacción y ortografía utilizada.

Cabe señalar que un informe de supervisión firmado/aprobado por el/a directora/a regional constituye un documento público, por lo cual no puede ser modificado de modo posterior a dicha formalización, por lo que se insta a los equipos a cuidar la calidad de la información contenida en él.

Los informes, en tanto producto del proceso descrito, se efectúan a través de una serie de subprocesos, las cuales son comunes a la totalidad de informes, sean estos efectuados en el *Módulo de Supervisión Técnica*[28] o a través de registro digital en formato Excel[29] para el caso de colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción. Dichos subprocesos refieren a:

Subproceso	Responsables
Planificación de supervisión	Coordinador/ jefatura de Unidad
Elaboración de informe	Supervisor/a técnico/a
Revisión/aprobación de informe	Coordinador/a o jefatura de unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a), director/a regional para remisión de informe.
Finalización y envío del documento	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de módulo, se realiza de modo automático. Para informes en Excel, Jefatura de Unidad.
Seguimiento compromisos	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor/a técnico/a En ausencia de supervisor/a, será coordinador/a quien los realice, o en su defecto, jefatura de unidad (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a). Para todos los casos, el/la coordinador/a o jefatura de unidad, según corresponda, efectúa el control de la realización de este subproceso.

En términos de oportunidad, se recomienda iniciar el informe en el *Módulo de Supervisión Técnica* el mismo día de la fecha en que se efectúa la supervisión técnica. Si ello no ocurriese, el/la supervisor/a tiene un plazo máximo de 7 días hábiles para iniciarlo. De haber sobrepasado este límite, el/la coordinador/a o jefatura de unidad correspondiente, debe solicitar la modificación de la fecha de supervisión mediante procedimiento explicitado en punto 9.3.1 de este documento.

Cabe indicar, que cada informe iniciado debe ser finalizado por la misma persona, por lo que no es posible modificar fechas ante situaciones excepcionales como, por ejemplo, licencia médica de quien inició un informe. En este caso, el/la coordinador/a o jefatura, según corresponda y a partir de la información con la que cuente y momento del ciclo bimestral, trimestral o semestral en que se dé la situación, deberá definir si realizar una nueva supervisión al proyecto o, si es factible, otorgar tiempo al retorno del/la supervisor/a para que pueda dar cuenta de su visita o conexión realizada.

Por otra parte, si la ejecución de una supervisión técnica demanda más de una jornada laboral se debe registrar como fecha de supervisión el último día en que tuvo contacto directo con el proyecto vía presencial o remota, considerando que, tal como se señaló anteriormente, el periodo entre una y otra instancia **no debe sobrepasar los 7 días hábiles**. Así, no corresponde consignar como fecha de supervisión a aquellos días en que se realizan otras acciones propias del proceso, tales como: revisión de la base de datos en SIS, o recepción de documentos solicitados al proyecto para supervisar. En dicho sentido, es importante indicar que las acciones previas deben haberse realizado en el mismo periodo en que, por frecuencia, corresponde realizar la supervisión; sin embargo, es dable mencionar que, en un bimestre, trimestre o semestre, dependiendo del modelo supervisado, se puede efectuar más de una supervisión y, por ende, más de un informe.

Para el caso de informes en registro digital formato Excel, se espera que igualmente sea iniciado en un tiempo pertinente para su elaboración, de manera de mantener la oportunidad del proceso y el trasvase de información no contaminada por el paso del tiempo.

Se presentan a continuación consideraciones para aspectos tales como: calificación de referencias técnicas, levantamiento de hallazgos, generación de compromisos, seguimiento a estos y formulación de conclusiones, a fin de otorgar parámetros que brinden consistencia a lo consignado en el informe.

a) Consideraciones para la calificación de referencias técnicas

La escala de evaluación para la calificación de cada una de las referencias técnicas de los informes de supervisión considera los siguientes puntajes:

PUNTAJE	CATEGORÍA	DEFINICIÓN	EXIGE OBSERVACIÓN	EXIGE HALLAZGO
3	Funcionamiento Adecuado	El proyecto se encuentra en un nivel apropiado que permite que la atención e intervención desarrollada se ajuste a lo esperado.	X	
2	Funcionamiento Parcial	Se ajusta con observaciones a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más problemas de los indicados en cada referencia.		X
1	Funcionamiento Insuficiente	Se ajusta escasamente a los criterios del nivel adecuado, pues presenta uno o más de los problemas indicados en cada referencia.		X
0	No abordado/observado	No fue posible realizar la medición del cumplimiento de la referencia técnica.	X	

La asignación de los puntajes debe ajustarse a lo definido en la respectiva rúbrica[30] del informe de supervisión que se seleccionó y según los aspectos a observar [31] que el/la supervisor/a técnico/a tuvo en consideración. Cabe señalar que, los verificadores que no sean revisados en las dependencias del proyecto (porque fueron enviados a el/la supervisor/a técnico/a), deben ser subidos por el/la supervisor/a a Sharepoint (u otra alternativa informática compartida entre los profesionales) de su unidad, en el caso que sean eventualmente requeridos por alguna instancia interna o externa del Servicio.

En este contexto, y de acuerdo con los puntajes consignados en las rúbricas, se ha de considerar que:

- Para el caso del otorgamiento de puntaje 3, el /la supervisor/a **deberá explicitar porqué** el proyecto se encuentra en la categoría de funcionamiento adecuado detallando todas las materias que se revisaron y en las que el proyecto cumple, comentando a su vez, qué medios de verificación se tuvo a la vista. Si la referencia se vincula a la revisión de carpetas o al proceso de intervención/evaluación se debe señalar en que aspectos, según las particularidades de cada caso, el proyecto cumple. Lo anterior teniendo presente que esta información debe ser comprendida por un tercero.
- La utilización de los puntajes 2 o 1, aluden a las categorías de funcionamiento parcial o insuficiente respectivamente, lo que implica el levantamiento de hallazgos y establecimiento de compromisos, abordado en los siguientes puntos.
- Por último, la utilización del puntaje 0 puede sustentarse, porque el criterio o referencia técnica no aplicaba para el proyecto o para los casos revisados, o bien, con aprobación de la jefatura o coordinador/a se realizó asesoría técnica que no consideraba examinar el criterio o referencia técnica. Cualquiera sea la situación, se deben consignar las razones o motivos para la utilización de este puntaje.
- En el caso de informes de colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción, existe una columna para cada criterio denominada “Observación”, pudiendo en ella registrarse algún aspecto relacionado con el criterio evaluado (por ej. destacar alguna buena práctica, señalar el motivo para calificar con 0). Por otra parte, y con el fin de evitar modificaciones de fórmulas contenidas en el formato Excel, **se debe “ocultar” y no “eliminar” las filas de referencias técnicas no supervisadas.**

b) Consideraciones para el levantamiento de hallazgos[32]:

Para la calificación con puntaje 1 o 2, como se ha indicado, correspondería levantar hallazgos, los que deben:

- Ser claros, precisos, concisos y relacionados directamente con el criterio o referencia técnica evaluada.
- Indicar qué es lo que no cumple el proyecto, evitando transcribir lo señalado en la rúbrica a modo general.
- Revelar solo una falencia o deficiencia, permitiendo con ello acotar el seguimiento a realizar. Cabe señalar que una referencia puede tener más de un hallazgo, y cada hallazgo puede tener más de un compromiso. Esto debe ser considerado al momento de solicitar el desistimiento de cada compromiso, **ya que al desistir uno, se desisten todos los compromisos relacionados al hallazgo**. Esta información debe ser considerada al momento de desistir los compromisos.
- Cuando sea pertinente, deben ser asociados a niños, niñas o adolescentes.
- En el caso de los hallazgos recogidos en entrevistas, no incluir los nombres de niños, niñas o adolescentes ni de otra persona de la dotación del proyecto o adultos/as, respetando la confidencialidad de su opinión.
- En caso de que la falencia detectada aplique para más de 2 tercios de la muestra seleccionada, se puede además levantar un hallazgo al proyecto, debiendo indicar en el compromiso los codnino e iniciales a los que refiere el hallazgo para facilitar el seguimiento posterior.
- En el caso de la revisión del “Buzón de opinión” en proyectos residenciales para conocer la opinión de niños, niñas o adolescentes, los hallazgos y respectivos compromisos deben ser registrados en las referencias que alude a esta materia.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que, si un hallazgo ha sido levantado en una supervisión previa y corresponde volver a abordar la referencia técnica en otra instancia, en el caso de constatarse que no se ha producido la superación de la falencia, se ha de calificar ésta nuevamente con nota 1 o 2 según corresponda por rúbrica, ya que el informe debe dar cuenta de la situación actual del proyecto y de la calificación realizada, pudiendo explícitamente señalar que es una falencia que se mantiene y, por tanto, se realiza levantamiento del nuevo hallazgo. En el caso de advertir, en otra muestra de casos seleccionada, que se ha subsanado la falencia se debe calificar acorde a lo indicado en la rúbrica.

Es necesario precisar que, los hallazgos registrados en un informe de supervisión deben aludir solo a los aspectos detectados *durante* una instancia de supervisión, con el objeto de no invalidar el proceso en sí mismo y sus fines. Así, si desde alguna otra unidad técnica o de soporte de la dirección regional se levantan deficiencias o carencias propias de sus procesos internos, estos no deben consignarse en el citado informe de supervisión técnica, debido a que surgen de exigencias, focos y directrices distintas a las del proceso de supervisión, lo que generaría distorsión de los datos recolectados en el *Módulo de Supervisión Técnica*.

c) Consideraciones para la generación de compromisos[33]:

Junto con el levantamiento de hallazgos, se deben instaurar los compromisos necesarios para la subsanación efectiva de las falencias detectadas. Visto de esta manera, el establecimiento de compromisos contiene en sí mismo un enfoque de retroalimentación, dado que se busca determinar la manera de subsanar un error detectado y/o prevenir nuevas ocurrencias de este a futuro.

De este modo, los compromisos formulados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La formulación de los compromisos debe ser trabajada en conjunto con el equipo del proyecto, para que estén en conocimiento de las acciones de mejora y los plazos establecidos para ello.
- Ser claros, precisos, concisos y relacionados directamente con lo que debe realizar el proyecto para mejorar lo indicado.
- Su formulación debe ser producto de un análisis y no necesariamente ser lineales con el hallazgo detectado.
- Incluir en cada compromiso sólo una acción a realizar por parte del proyecto, considerando que un hallazgo puede tener más de un compromiso.
- Los compromisos no deben establecer acciones a realizar directamente por parte del/la supervisor/a técnico/a para su cumplimiento.
- Al detectarse falencias que no pueden ser corregidas por extemporáneas debido a que, por ejemplo, se envió un informe de avance a Tribunal de Familia fuera del plazo, el compromiso se orientará a evitar la repetición de la falencia a futuro, pidiendo registrarse directamente un compromiso relacionado a la gestión del proyecto. Siguiendo con el ejemplo, el compromiso podría referir a la instalación o mejora por parte del director/a, de un sistema de control de plazos de remisión de informes a tribunal, lo que se constataría posteriormente mediante la revisión de una nueva muestra de carpetas a las que les haya correspondido remitir esos informes u otros antecedentes en los últimos meses al tribunal competente. Así la constatación de la subsanación apunta a verificar que el equipo interventor incorporó como práctica lo precisado en el compromiso, destacando con ello el

autocontrol de procesos y gestión.

- No utilizar verbos de proceso como, por ejemplo: gestionar, mejorar, mantener u otros, que aluden a una concatenación de acciones, que en sí mismos no pueden asegurar la solución efectiva de la falencia detectada y, por lo tanto, complejizan su seguimiento y la calificación del compromiso como cumplido.

Al igual que los hallazgos, los compromisos registrados en el Informe de Supervisión deben aludir solo a lo detectado *durante* una supervisión técnica con el de objeto de evitar discrepancias, duplicaciones o incorporación de aspectos no revisados directamente en el marco de este proceso.

En este sentido, la plataforma permite colaborar con las otras unidades regionales evidenciándose en la disponibilidad de acceso a la totalidad de los informes aprobados en el *Módulo de Supervisión Técnica*, desde donde cualquier unidad, con autonomía de gestión, puede efectuar los análisis correspondientes a sus propios objetivos, considerando dichos insumos como fuente de información secundaria a sus procesos.

d) Consideraciones para la formulación de retroalimentación y asesoría

Todo informe de supervisión incluye un aspecto de retroalimentación la cual se da, por una parte, a través de la generación de compromisos, y por otro lado, a través de la visión general del estado del proyecto y la apreciación técnica del/la supervisor/a, lo que debe consignarse en el *Módulo de Supervisión Técnica*.

En cuanto al acápite asesoría/retroalimentación, cabe precisar que, la retroalimentación que se espera sea explicitada, refiere al contexto global del proyecto, su estado de avance/retroceso o mantención de la gestión. Respecto a la asesoría propiamente tal, refiere a aspectos importantes de relevar a partir de los ámbitos relacionados a variables de procesos, sean de intervención o evaluación, considerando la interacción con los equipos profesionales, técnicos y de apoyo, debiendo exponer en ellos aspectos concernientes a niños, niñas y adolescentes. Así, en dicho apartado es posible indicar de modo conciso las necesidades de gestión de caso, a fin de guiar al proyecto y levantar información relevante ante la posible activación de otras unidades regionales.

e) Consideraciones para la formulación de conclusiones

Las conclusiones del informe, sea por medio del Módulo de Supervisión Técnica o en archivo digital en formato Excel, deben dar cuenta, a lo menos, de la siguiente información:

- Modalidad en que se efectuó la supervisión: presencial, remota o híbrida. Si constó de instancia remota, deberá especificar a través de qué medio o aplicación tecnológica se realizó (por ej. Teams - Zoom).
- Si la supervisión se llevó a cabo en días diferentes, se ha de señalar todas las fechas en las que se realizó.
- Criterios utilizados para la selección de la muestra de niños, niñas y/o adolescentes.
- Clara identificación de temas relacionados con hechos eventualmente constitutivos de delito, consignando el número de casos revisados y el periodo en que se registraron por parte del proyecto en SIS
- En el caso de proyectos en proceso de cierre, deberá indicarse el número total de carpetas revisadas, resultados de despeje de casos (especificando los que están en proceso de egreso, derivación a otros proyectos de la red y cuáles, estado de las carpetas y contenido).
- Observaciones del Tribunal de Familia: en caso de contar con informe de visita para el periodo, indicar fecha de la vista y nombre del tribunal que la realizó. Es importante consignar en conclusiones el avance en cumplimiento de mejoras requeridas, y ante observaciones y/o exigencias desde judicatura que pudieran resultar no atingentes, por no corresponder al modelo, orientaciones técnicas, convenio y/o proyecto de funcionamiento, se deberá señalar claramente dicha situación, incluyendo el motivo que imposibilita el cumplimiento de dicha exigencia.
- Reporte acerca del nivel de funcionamiento alcanzado por el proyecto en contraste con visita anterior, según lo observado en el seguimiento al cumplimiento de las exigencias realizado.
- Opinión técnica fundamentada del/la supervisor/a construida a partir de todo lo observado y analizado técnicamente respecto del contexto terapéutico de protección brindado por el proyecto a los niños, niñas y adolescentes, durante la supervisión realizada, evitando el resumen descriptivo de aspectos ya calificados en el informe de supervisión y/o la copia la definición conceptual expuesta en la tabla expuesta sobre nivel de funcionamiento. Dicha opinión debe dar cuenta del funcionamiento general del proyecto con una **mirada reflexiva y analítica**, que permita al lector(a) del informe de supervisión una visión generalizada del proyecto.
- Para el caso de las supervisiones de urgencia, se debe explicitar el motivo por el que se realizó y la(s) situación(es) que originaron la realización excepcional de nueva visita en terreno clarificando **de manera que sea posible para un tercero comprender**, además, los resultados de la supervisión, así como acciones que se hubieran realizado in situ.
- **No incluir nuevas falencias del proyecto** que no hayan sido levantadas como hallazgo en alguna referencia técnica del informe de supervisión.
- **Registrar el nivel de funcionamiento del proyecto** alcanzada por el proyecto según el promedio del informe.

Esto debe estar presente en todos los informes de supervisión, independiente del instrumento utilizado.

NIVEL	ALERTA	INSUFICIENTE	PARCIAL	BUENO	MUY BUENO
Promedio	1 - 1.9	2.0 - 2.49	2.5 - 2.74	2.75 - 2.99	3
Definición conceptual	No se cuentan con las condiciones mínimas de atención e intervención/evaluación con niños, niñas, adolescentes y familias o adultos/as a cargo con importantes desviaciones a lo comprometido en el proyecto de funcionamiento y/o a las normativas vigentes que no permiten garantizar el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad.	Se cuenta con escasas o limitadas condiciones de atención e intervención/evaluación con niños, niñas, adolescentes y familias o adultos/as a cargo con desviaciones a lo comprometido en el proyecto de funcionamiento y/o a las normativas vigentes que permiten garantizar, sólo en un mínimo nivel, el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad.	Se cuenta con condiciones suficientes de atención e intervención/evaluación con niños, niñas, adolescentes y familias o adultos/as a cargo ya que, si bien se cumple a cabalidad al funcionamiento comprometido y/o normativas vigentes, hay condiciones basales para el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad.	Se cuenta con satisfactorias condiciones de atención e intervención/evaluación con niños, niñas, adolescentes y familias o adultos/as a cargo ya que si bien, hay hallazgos que deben ser subsanados, éstos se relacionan con aspectos específicos de la ejecución del proyecto, por tano, igualmente, se garantiza el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad.	Se cuenta con adecuadas condiciones de atención e intervención/evaluación con niños, niñas, adolescentes y familias o adultos/as a cargo, ajustándose al funcionamiento comprometido y a las normativas vigentes, garantizándose el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su dignidad.
Recomendaciones para la Gestión Regional	Exige el análisis de la situación y la realización de acciones inmediatas para asegurar la atención y/o intervención/evaluación de niños, niñas y adolescentes y familias o adultos/as a cargo: tales como: activación de otras unidades regionales, fiscalización, activación de proceso sancionatorio, sumario administrativo.	Requiere el análisis de situación y la definición de acciones para asegurar la atención y/o intervención/evaluación de niños, niñas y adolescentes y familias o adultos/as a cargo: tales como: activación de otras unidades regionales (por ej. para apoyo focalizado), fiscalización, activación de proceso sancionatorio, sumario administrativo.	Se requiere seguimiento regular a los compromisos levantados en base a los hallazgos que fueron levantados en la supervisión para la mejora en las condiciones de atención e intervención/evaluación.	Se requiere seguimiento regular a los compromisos levantados en base a los hallazgos que fueron levantados en la supervisión para la mejora en las condiciones de atención e intervención/evaluación.	El ajuste a lo requerido no requiere de gestiones remediales, pero se precisa del monitoreo para observar las posibles variaciones en el rendimiento del proyecto.

Tras completar los aspectos requeridos de un informe el/la supervisor/a técnico/a procederá a su revisión y aprobación mediante módulo o firma, pasando a la siguiente fase de revisión por parte de coordinadores/as o jefatura de unidad según corresponda.

9.3.1 Revisión/aprobación y envío de los Informes de Supervisión

En la presente etapa se involucran coordinadores/as, jefatura de la unidad y director/a regional (o funcionarios/as designados/as), quienes ejecutan la revisión de segundo y tercer nivel, respectivamente[34]. Por ello, les corresponde observar el informe presentado, enfatizando en la valoración del planteamiento de hallazgos y compromisos estudiando su coherencia, correspondencia y claridad, ponderando la calidad del cuerpo total del documento.

De existir alguna inconformidad, esta debe ser comunicada para la modificación o justificación, lo que debe ser trabajado con el/la supervisor/a técnico/a previo a la revisión de tercer nivel o final, a realizar por el/la directora/a regional quien, de todos modos, también puede requerir cambios en lo consignado o profundización en ciertas materias para mayor entendimiento.

Cabe indicar que, para efectos de los informes generados en el *Módulo de Supervisión Técnica*, hasta el momento previo a la aprobación/firma de el/la director/a regional, o quien le represente, el informe posee calidad de *borrador*, pudiendo efectuar modificaciones de éste, salvo las que tienen que ver con cambio de fecha de supervisión o eliminación de informe por selección errónea de instrumento, o bien porque desde jefatura se decida efectuar una nueva instancia de supervisión que reemplace a la anterior, como en el caso señalado de licencia médica de algún integrante del equipo. Estas situaciones deben ser informadas a la Unidad Nacional de Supervisión Técnica para su subsanación.

Para solicitar la modificación o eliminación del informe, en calidad de borrador, la jefatura del equipo regional deberá remitir por correo electrónico, el requerimiento de cambio a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional, para ello, se deben acompañar los siguientes datos:

Modificación de informe:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	N° del Informe en proceso	Fecha registrada erróneamente	Fecha correcta de supervisión	Fundamento de la solicitud

Eliminación de informe:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	N° del Informe en proceso	Fundamento de la solicitud

La Unidad de Supervisión Técnica de la Dirección Nacional, evaluará la solicitud y de corresponder, será gestionada.

Un Informe de Supervisión Técnica *finalizado* para efectos del *Módulo de Supervisión*, es aquel que cuenta con la aprobación/ firma del/la directora/a regional, (o funcionario/a designado/a en su ausencia), constituyéndose en un **documento público**, siendo imposible su modificación parcial o total.

En el preciso momento en que el informe es aprobado/firmado en este tercer nivel, los/las directores/as de los proyectos reciben un enlace generado desde SIS para acceder al Informe de Supervisión. Por ello, resultan trascendentes las revisiones previas que se han de realizar con objeto de garantizar la recepción de un documento consistente con el proceso realizado.

Para el caso de los informes de colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción, estos deben ser remitidos, al menos por correo electrónico, a: **Representante Legal del organismo o fundación y director/a del proyecto, con copia a la Unidad de Supervisión Técnica de la Dirección Nacional**, en un plazo no superior a **15 días hábiles**. Estos documentos emitidos deben mantenerse debidamente respaldados en archivos de proyecto de la unidad.

Considerado las etapas expuestas desde el inicio hasta la finalización y envío de informes, cabe señalar que el plazo máximo, entre la fecha de supervisión y la fecha de la firma de director(a) regional que conste en éste, no debe superar los **15 días hábiles**, con el objetivo de que cada proyecto supervisado reciba oportuna y formalmente esta información, especialmente en los casos que se hubieran advertidos hallazgos que demandan la concretización de los compromisos para entregar los cuidados y protección requeridos por cada niño, niña y adolescente.

9.3.2 Subproceso de Seguimiento de Compromisos

Este subproceso dentro del proceso de supervisión técnica regional consiste en verificar que lo solicitado para superar los hallazgos haya sido realizado/ejecutado, según los plazos estipulados para su cumplimiento, mediante un análisis de los medios de verificación aportados por los proyectos.

Este seguimiento tiene como finalidad mejorar el desempeño de un proyecto corrigiendo las desviaciones a la normativa vigente en la ejecución de éstos (considerando lo establecido en los convenios, proyectos de funcionamiento, Orientaciones Técnicas, procedimientos y protocolos del propio Servicio, entre otras) que se detectaron previamente en las visitas o instancias remotas de supervisión y aportar al aprendizaje de los proyectos.

Este subproceso considera acciones que los/las supervisores/as técnicos/as deben realizar:

01) Semanalmente la Plataforma Institucional de Registro de Información SIS emite un correo electrónico a los/as supervisores/as técnicos/as, cuyo asunto es: "Resumen semanal Supervisión Técnica", el que contiene, entre otras cosas, información de los compromisos que se encuentran vencidos en plazo.

02) De aparecer en este reporte compromisos que se encuentran vencidos en plazo, los/las supervisores/as tienen que revisar los verificadores que debieran haber sido enviados por los proyectos, a través de los medios que correspondan (por ejemplo, por correo electrónico cuando se ha solicitado actualización de algún plan de intervención o envío de un informe de avance o situación actual a magistratura o, por oficina de partes, cuando se ha indicado que se realicen las solicitudes de prórroga de intervención). Cabe señalar que estos verificadores deben ser archivados en la carpeta del proyecto manejada en SharePoint, según indicación establecida en estos lineamientos.

Esta acción, evidentemente, **implica que no se debe esperar a la siguiente supervisión para efectuar el seguimiento a los compromisos** (especialmente en aquellos que tienen una frecuencia trimestral o semestral) y,

por tanto, en caso de que haya finalizado el periodo en que el supervisor puede hacer seguimiento a compromisos (dado por la fecha de la planificación) se debe solicitar una nueva planificación para efectuar el seguimiento respectivo.

El propósito del seguimiento alude a observar y valorar el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos establecidos, en razón a que éstos se traducen en un beneficio directo de la calidad de la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias. La postergación de cualquier seguimiento podría resultar extemporánea a las necesidades de mejora que requiere la población usuaria, con la consecuente mantención de carencias y falencias que podrían impactar negativamente en el desarrollo de sus procesos interventivos o de evaluación.

En consonancia con lo anterior, según se requiera que cada dirección regional podría informar a los colaboradores acreditados y proyectos de administración directa, mediante un documento formal, la obligatoriedad del envío, a través de correo electrónico o por oficina de partes, de los verificadores según los plazos definidos en los informes de supervisión.

03) Luego de la revisión efectuada, se debe registrar en el Módulo de Supervisión Técnica en Seguimiento / Seguimiento de compromisos de la plataforma SIS el resultado de esta revisión, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Cumplido:** cuando se comprueba, con los medios de verificación que se tiene a la vista, que el compromiso se cumplió por parte del proyecto. Cabe señalar que el cumplimiento no se enmarca en el solo hecho de realizar las gestiones por parte del proyecto, sino en que efectivamente hay superación del hallazgo.
- **No Cumplido:** cuando no se cuenta con los verificadores que permitan confirmar que el proyecto cumplió con lo exigido. También, se debe calificar como no cumplido, cuando los verificadores tenidos a la vista son insuficientes para verificar el cumplimiento del compromiso establecido.
- **Desistido:** El sistema permite 3 causales para efectuar desistimientos de compromisos:
 - **Causal 1: El proyecto terminó su ejecución** y quedaron compromisos sin cumplir en el Módulo de Supervisión. Esta acción la debe realizar el/la supervisor(a) técnico(a) con todos los compromisos no cumplidos utilizando esta causal (N°1 en el sistema).
 - **Causal 2: El niño, niña o adolescente** al que se asoció el compromiso **egresó del proyecto**. Frente a esta situación el/la supervisor/a técnico/a debe utilizar esta causal (N°2 en el sistema).
 - **Causal 3: Si existen falencias en la creación del hallazgo o compromiso o porque las condiciones en las que fue solicitado el compromiso se modificaron** (a modo de ejemplo, en el caso que un/a trabajador/a, al que se asoció un/os compromiso/s, dejó de prestar funciones en el proyecto, por desvinculación o renuncia a este). Este tipo de desistimiento no puede ser realizado directamente por el/la supervisor/a técnico/a, debiendo solicitarse por correo electrónico a la Unidad de Supervisión Técnica Nacional, incluyendo un memorándum del/la directora/a regional.

Para efectos de desistir compromisos por causal 3 en el caso de informes con registro en formato Excel se debe dejar constancia en el propio informe de los motivos de desistimiento.

En el caso de informes que constan en *Módulo de Supervisión Técnica*, el director/a regional procederá a solicitar su desistimiento remitiendo memorándum a la División de Supervisión, Evaluación y Gestión con la solicitud de desistimiento de compromiso en cuanto se detecte la falencia, ya que, para iniciar el siguiente informe de supervisión se debe realizar el seguimiento a los compromisos levantados por parte del/la supervisor/a técnico/a, evitando reproducir el error en un nuevo informe.

Cabe señalar que los compromisos que se solicite desistir no deben tener seguimiento, ya que el sistema automáticamente asigna otro código a los compromisos *creados a razón de seguimiento no cumplido*, por lo que se bloquea la posibilidad de realizar el desistimiento. Por lo tanto, en la solicitud debe ser remitido el código del compromiso sin seguimiento. A objeto de efectuar una comunicación eficaz, es posible remitir en paralelo el memorándum escaneado mediante correo electrónico a jefatura de Unidad Nacional de Supervisión Técnica.

En dicho memorándum se deben consignar los siguientes antecedentes para facilitar el reconocimiento en la data:

Código del proyecto	Nombre del proyecto	Descripción hallazgo	N° compromiso	Justificación técnica para solicitar desistimiento

04) En caso de advertir que el proyecto no remitió los verificadores correspondientes (por falta de envío de correo o

porque los verificadores enviados son insuficientes o incorrectos) el/la supervisor/a debe enviar un correo electrónico al director/a del proyecto, señalando:

- Qué compromisos se mantienen en incumplimiento.
- Qué verificadores se deben enviar para demostrar el cumplimiento de lo solicitado.
- Qué plazo se indicará para la remisión de los antecedentes.

05) En caso de que el proyecto haya enviado todos los verificadores correspondientes, destacar positivamente esta práctica mediante correo electrónico al director/a del proyecto.

Consideraciones frente a situaciones especiales:

Proyecto se encuentra sin supervisor/a técnico/a asignado (por falta de dotación de personal, licencia médica u otra contingencia):

Frente a esta situación se puede, excepcionalmente, prescindir el seguimiento durante un periodo acotado (máximo 15 días), siempre y cuando se encuentre justificado; no obstante, posterior a ese plazo, la jefatura de unidad, coordinador/a o a quien se designe, debe efectuar el seguimiento a los compromisos correspondientes, teniendo presente que, si bien no va a recibir el correo “Resumen semanal Supervisión Técnica”, debe:

1. Descargar el reporte N°14 para conocer los compromisos que se encuentran vencidos en plazo. También pudiera entrar directamente en el módulo de supervisión técnica, en seguimientos / seguimiento de compromisos.
2. Solicitar los verificadores al proyecto.
3. Revisar los verificadores remitidos por el proyecto. Cabe señalar que estos verificadores deben ser archivados en la carpeta del proyecto manejada en SharePoint.
4. Realizar/solicitar la planificación de una supervisión del proyecto al que va a efectuar el seguimiento.
5. Registrar en el módulo de seguimiento de compromisos de la plataforma SIS el resultado de esta revisión de acuerdo con lo señalado en el punto 3 precedente.
6. Enviar correo al director(a) del proyecto reportando qué compromisos se mantienen en incumplimiento o en caso de que el proyecto haya enviado todos los verificadores correspondientes, destacar positivamente esta práctica.

10.- MODALIDADES Y CLASIFICACIONES DE SUPERVISIONES TECNICAS.

10.1 Modalidad de ejecución de las Supervisiones Técnicas

La modalidad utilizada para la ejecución de las supervisiones refiere al tipo de contacto que se establezca en cada instancia con el proyecto y no de las acciones previas o posteriores realizadas (por ejemplo, revisión de SIS, o de verificadores enviados por el proyecto. De este modo, las modalidades corresponden a:

- **Supervisión Presencial:** es aquella que se desarrolla en terreno, es decir, mediante contacto directo e in situ en las dependencias de funcionamiento y/o ejecución del proyecto por parte del supervisor/a técnico/a.
- **Supervisión Híbrida:** es aquella supervisión que se desarrolla a través de un contacto remoto (sincrónico directo con el /la directora/a y/o equipo del proyecto, a través de las plataformas tecnológicas disponibles, que permitan dejar registro de la fecha y hora de la supervisión, tales como Teams, Zoom u otra aplicación) y otro presencial, de manera de optimizar recursos y tiempos de ejecución de la supervisión.
- **Supervisión Remota:** [35] es aquella supervisión que se desarrolla, tal como se señaló precedentemente, utilizando algún mecanismo tecnológico para efectuar el contacto directo con el proyecto. Esta modalidad de supervisión se debe ejecutar solamente por razones fundadas, definidas por las direcciones regionales [36].

La fecha de supervisión refiere al día en que se toma contacto con el equipo indistintamente de la modalidad en que se lleve a cabo. Si se efectúa más de un contacto, *en cualquiera de las modalidades señaladas, la fecha corresponderá a la del último contacto realizado*, la que debe consignarse en el informe de supervisión, en el cuadro de conclusiones.

10.2 Duración de las Supervisiones Técnicas

Toda supervisión se realizará destinando el tiempo necesario para cumplir con los objetivos y acciones planificadas, por ello, no se establece un mínimo de duración de cada supervisión técnica. No obstante, si excepcionalmente se debe utilizar más de una jornada laboral para cumplir con las acciones y objetivos planificados, esto debe realizarse en un periodo no superior a los **7 días hábiles entre ambas instancias** [37], obteniendo con ello un solo informe de supervisión, cuya fecha será la del último contacto con el proyecto. Lo anterior, siempre y cuando los días contemplados para la supervisión se realicen en el periodo que corresponda según la frecuencia fijada en el presente documento para cada modalidad de atención. Cabe consignar que la retroalimentación al equipo de los resultados de

la supervisión ha de efectuarse el último día de contacto con el proyecto.

10.3 Tipos de Supervisiones por horario

Se han determinado dos tipos de supervisiones de acuerdo con su horario de ejecución, siendo imprescindible considerar al momento de planificar cada supervisión, las siguientes denominaciones:

- a. **Supervisión en horario hábil**, alude a una supervisión diurna como aquella acción a realizar en horario hábil dentro de la jornada laboral de acuerdo con la frecuencia establecida para la modalidad.
- b. **Supervisión en horario no hábil**[38], corresponde a aquella acción planificada como una supervisión a realizar en horario nocturno, el cual se inicia a partir de las 21:00[39] horas, o bien, en días festivos o de fin de semana de acuerdo con la frecuencia establecida para la modalidad. Este tipo de supervisión es *exclusiva para proyectos de cuidado alternativo residencial*, sean administrados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados. Cabe señalar que esta supervisión debe efectuarse siempre de modo presencial.

10.4 Tipos de supervisiones por planificación

De acuerdo con la nomenclatura del módulo, las supervisiones pueden dividirse en:

- a. **Supervisión Normal**, este tipo de supervisión corresponde a la efectuada en forma regular, acorde a la frecuencia mínima de supervisiones descrita en los presentes lineamientos. Su ejecución es visualizada de antemano por el equipo en cada periodo.
- b. **Supervisión Urgente**, se caracteriza por estar fuera de planificación y se activa frente a una eventualidad que requiere de la constatación presencial de las condiciones de protección de niños, niñas y adolescentes en el proyecto.

En este tipo de supervisión, debido a su particularidad, no se requiere hacer seguimiento a los compromisos fijados para el proyecto, sea en el *Módulo de Supervisión* o por medio de registro en formato Excel. Como se ha señalado anteriormente, en este caso, es posible acotar la supervisión solo respecto del o los ámbitos que mejor aborden la situación presentada y, específicamente en el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial, el informe a utilizar para el registro de este tipo de supervisión debe ser el “informe diurno” independientemente de si la supervisión se realiza en horario hábil o no hábil.

10.5 Procedimiento para la supervisión de urgencia

Estas supervisiones podrían darse en caso de detectarse o tomar conocimiento de situaciones que afecten gravemente a los niños, niñas o adolescentes o incidan en su calidad de atención o intervención, las cuales pueden darse por múltiples causales, las que deben ser analizadas por los respectivos equipos regionales. La fuente de información puede darse desde el mismo proceso de supervisión técnica, por otras unidades del Servicio, desde instancias externas al Servicio, tales como: tribunal de familia o tribunal competente en la materia, Defensoría de la Niñez, Subsecretaría de la Niñez o desde medios de comunicación o sociedad civil.

Así, producto de una situación imprevista, de contingencia o de criticidad en algún proyecto, puede ser necesaria una supervisión fuera de calendarización y planificación habitual. Su solicitud puede provenir desde la propia jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización, desde jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones o desde el/la director/a regional, así como también desde la dirección nacional del Servicio, quienes evalúan la pertinencia de la acción, entregando directrices sobre su ejecución.

Esta visita especial se enfoca a **verificar in situ las condiciones proteccionales y de cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como la comprobación del desarrollo de procesos de intervención acorde a necesidades**, considerando que la presencia del/la supervisor/a pudiera levantar información que genere acciones para sustentar dicha protección y, por tanto, pudiera **modificarse en el corto plazo la situación de origen**. Por lo mismo, esta supervisión debe llevarse a cabo en un plazo no superior a 24 horas desde que se instruye su ejecución.

Acciones previas a la supervisión de urgencia:

- Análisis preliminar de antecedentes, recopilación de datos de SIS, de corresponder, toma de decisiones por parte de Jefatura para activación de procedimiento.
- Jefatura o coordinador/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización efectúa comunicación de la necesidad de supervisión de urgencia, la cual debe ser planificada en *Módulo de Supervisión Técnica*, para el caso de informes incorporados en dicha plataforma. En el caso de estimarse necesario, se podría realizar la supervisión de urgencia en conjunto con la jefatura, coordinador/a o con otro/a supervisor/a técnico/a o bien, dependiendo de la naturaleza de la situación de contingencia, podría sumarse un/a profesional de otra unidad de la dirección

regional. Por ejemplo, materias relacionadas con salud como administración de fármacos, que demandarían que también se apersonen en la residencia el/la analista competente en esta materia.

- En el caso de colaboradores que ejecutan programas de adopción, bastará con la comunicación mediante correo electrónico a supervisor/a técnico/a designado para la acción desde coordinador o jefatura de unidad.

Acciones durante una supervisión de urgencia.

Una vez en terreno, el/la supervisor/a técnico/a deberá:

- Efectuar levantamiento de los hechos acontecidos a través de revisión documental, entrevista a educadores / tutores de trato directo o profesionales a cargo y revisión del estado de avance en las acciones destinadas a asegurar la protección de niños, niñas y/o adolescentes atendidos[40].
- Guiar al proyecto para la realización de los procedimientos que correspondan de acuerdo con la normativa vigente del Servicio, especialmente, respecto de los hechos que eventualmente pudieran constituirse en delitos en contra de niños, niñas o adolescentes.

Acciones posteriores a una supervisión de urgencia:

Atendiendo al carácter excepcional de la supervisión de urgencia, el informe posee plazo máximo de **5 días hábiles** para su despacho al proyecto o fundación, para conocimiento formal de lo abordado.

Cabe precisar que **el informe ha de dar cuenta de los antecedentes o situaciones que ameritan la realización de esta supervisión**, indicando aspectos que sean relevantes para el entendimiento de un tercero.

En el caso de haberse levantado hallazgos, se debe efectuar el seguimiento a los compromisos en el plazo estrictamente fijado para su realización al objeto de llevar a cabo el monitoreo de la superación de falencias detectadas en el tiempo requerido.

Por otra parte, la jefatura de la unidad pondrá en conocimiento los resultados de la supervisión a la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, a fin de que este disponga de acciones que aseguren la protección de niños, niñas y adolescentes ante la situación detectada contando con la información pertinente para compartir con otras unidades.

Es importante enfatizar que la diligente entrega de información favorece la toma de decisiones oportunas y pertinentes, tales como: la intervención de otras unidades regionales o la generación de un plan de estabilización o de acción ante contingencia, de manera de prevenir, mitigar y/o remediar los aspectos indicados como deficientes o de riesgos para los participantes de la respectiva oferta, pudiendo compartir la información con coordinador/a de residencias en el caso de proyectos de administración directa del Servicio y, en el caso de colaboradores acreditados, con las unidades correspondientes para posibles apoyos de la dirección regional. Así, es factible desde la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, solicitar la activación de gestiones desde la Unidad de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación; Unidad de Planificación y Gestión de la oferta; Unidad Jurídica u otra que corresponda dependiendo de las circunstancias reportadas, que posibiliten el control de daños y restitución de la protección de niños, niñas y adolescentes participantes de este Servicio.

Entre estas acciones es posible nombrar:

- Comunicación con director/a regional.
- Activación de Comités de supervisión y fiscalización.[41]
- Activación de una fiscalización o proceso sancionatorio directo.
- Activación de asistencia técnica emergente o analista de salud o analista intersector.
- Realización de reuniones con colaborador acreditado o equipo de implementación de administración directa.
- Comunicación con dirección nacional.

11.- DIRECTRICES OPERATIVAS DE LA SUPERVISION TECNICA

11.1 Frecuencia de supervisiones por modelo de atención

El Servicio continuará con la transformación de las líneas de acción para la ejecución de la oferta programática, las cuales se encuentran definidas en la ley N°21.302. Por lo tanto, en este escenario de progreso paulatino, se producirá una coexistencia entre proyectos nuevos, consecuentes con dichas líneas, en conjunto con los proyectos que actualmente se encuentran vigentes. Dicho progreso, y las posibles adecuaciones en términos de frecuencia de supervisiones se abordarán en sucesivas notas técnicas o memorándums, conforme se planifique el avance en términos de diseño e implementación de la oferta en los distintos territorios.

El artículo 39 de la ley N°21.302 señala expresamente que la supervisión se hará, al menos, semestralmente; como

Servicio se ha definido mantener una periodicidad mayor para el caso de cuidado alternativo, en virtud de la necesidad de contribuir a que las garantías de protección de los lactantes, niños, niñas, adolescentes y jóvenes que participan en esta línea de acción se ajusten a lo establecido por normativa.

Respecto de la oferta ambulatoria, la frecuencia de supervisiones, como se ha dicho, debe asegurar siempre el cumplimiento de una periodicidad semestral indicada por ley. Sin perjuicio de lo anterior, la frecuencia estimada en estos lineamientos otorga flexibilidad para los proyectos ambulatorios con ejecución superior a un año (Por ejemplo, superior a un año al 01-01-2026), con calificaciones en el año anterior que den cuenta de un funcionamiento que los ubique sobre el 2.75 a 3.00, en el promedio de informes finalizados. Para aquella oferta nueva deberá realizarse de manera trimestral. Para la oferta con calificación inferior a 2.75 que será supervisada cuatrimestralmente, se recomienda fortalecer los procesos de asesoría técnica y los indicadores de riesgo observados por la propia región.

Es necesario recordar que la frecuencia mínima establecida, es independiente a las supervisiones de urgencia que la región o nivel central determinase como necesarias de efectuar a la oferta regional, ya que estas no sustituyen a las supervisiones calendarizadas y planificadas como normales o regulares.

FRECUENCIA DE SUPERVISION			
Tipos de Programas[42]	Tipo de supervisión	Frecuencia	Total año calendario
Cuidado alternativo residencial	Horario hábil	Bimestral	6
	Horario no hábil	Cuatrimestral	3
Cuidado Alternativo Familiar (FAE AAD / FAE PRO /FAE)	Horario hábil	Trimestral	4
DAM/ DCE	Horario hábil	Cuatrimestral	3
Proyectos ambulatorios PRM, PIE, PEC, PEE, PAS, PAD, PRI, PDC, PDE, PPF, AFT – PF.	Horario hábil	Cuatrimestral	3
Proyectos ambulatorios nuevos	Horario hábil	Trimestral	4
Colaboradores acreditados que ejecutan programas de Adopción	Horario hábil	Cuatrimestral	3

* Se proyecta que las últimas OPD finalizarán su ejecución durante el primer semestre de 2026.

Cabe señalar que, ante situaciones contingentes **el/la directora/a regional debe disponer de apoyos excepcionales desde otras unidades, especialmente ante circunstancias que afecten a la dotación de la unidad**, hasta contar con las condiciones requeridas al interior del equipo para supervisar toda la oferta regional en concordancia con las indicaciones planteadas en estos lineamientos.

Los proyectos ubicados en las comunas de Isla de Pascua y Palena deben ser supervisados con la frecuencia que corresponde a cada tipo de programa, efectuando preferentemente supervisiones remotas.

Como se ha señalado, la aplicación íntegra de los informes posee excepcionalidades en el caso de cuidado alternativo residencial descritas en sus rúbricas como en el caso de las supervisiones de urgencia y en algunos contextos específicos, los equipos regionales pueden justificar el no abordaje de alguna dimensión o ámbito, por ejemplo, los casos en los que, la jefatura y/o coordinación de la unidad regional, aprueban orientar la supervisión técnica para prestar asesoría en el/los ámbito/s que ha/n evidenciado deficiencias o carencias en la calidad de la atención e intervención/evaluación entregada a los niños, niñas y adolescentes, dando paso con ello a la asesoría por hallazgos.

Ante este tipo de situaciones u otras contingencias, el/la supervisor/a técnico/a debe fundamentar las razones para no abordar alguna dimensión o ámbito del informe de supervisión, debiendo ser esta situación evaluada y ser aprobada o rechazada por coordinadores o jefaturas. De todos modos, es importante recalcar que:

- Cada proyecto deberá contar con un mínimo de informes completos con sus respectivas calificaciones los cuales corresponderán al número indicado por frecuencia, quedando sujeto a criterio de jefatura, realizar una nueva supervisión en caso de que se requiriese más información, por ejemplo, ante la evaluación de convenios de un proyecto.
- Se recuerda que las asesorías para proyectos en funcionamiento pueden realizarse solo por un periodo (bimestre) en el caso de los proyectos residenciales, mientras que para el resto de los proyectos es una supervisión adicional. En el caso de las asesorías para más de un proyecto, todas contabilizan como adicionales.
- Las supervisiones no deben tener un espacio superior a 7 meses entre ellas, de manera de privilegiar el control y continuidad del proceso.
- Independiente de la frecuencia establecida, el subproceso de seguimiento de compromisos debe realizarse

oportunamente de acuerdo con la recepción de verificadores remitidos por los proyectos.

11.2 Especificaciones para el Abordaje de algunos Ámbitos/Dimensiones

Como se ha mencionado todos los ámbitos de los informes deberán revisarse en cada supervisión a excepción de ámbito Hechos contingentes o crisis (que se aborda cuando hay hechos registrados en módulo Registro Único de Casos de la plataforma SIS o cuando ocurren otros hechos de crisis o contingencias), a fin de contar con una visión global del contexto terapéutico entregado a los niños, niñas y adolescentes, y disponer de datos comparables para su posterior análisis.

Por otra parte, los informes de supervisión consideran ciertas referencias técnicas que demandan su abordaje mediante una muestra seleccionada, ya sea de carpetas individuales o informes elaborados de Diagnóstico Clínico Especializado (en adelante DCE), o bien, de un número determinado de niños, niñas y adolescentes para efectuar la revisión de la gestión metodológica del proyecto, las cuales han de definirse de acuerdo con pautas técnicas que focalicen la mirada en ciertos aspectos relevantes del comportamiento de un proyecto.

Se estima que **en cada supervisión técnica se revisen, a lo menos, 5 casos de niños, niñas y adolescentes** para calificar las referencias alusivas a completitud de documentación del proceso y la gestión metodológica, específicamente en relación con el desarrollo de la intervención/evaluación.

- Revisión de carpetas, en términos de completitud de la documentación y concordancia con SIS.
- Tiempos de ejecución de informes, PII, PII-U u otros relacionados con la intervención/evaluación.
- **Contenido, pertinencia y coherencia** de estos en el contexto de la intervención particular de cada niño, niña y adolescente, lo que implica revisión de eventos de intervención, proyección del trabajo, así como otros aspectos indicados en las respectivas rúbricas de los informes.

a) Criterios de selección de muestras para revisión de referencia alusiva a documentación de procesos (carpetas) y del ámbito gestión metodológica de la evaluación/ intervención.

Como se ha indicado, para el abordaje de los aspectos relacionados con los procesos de evaluación/intervención, se requiere contar con el análisis de casos específicos que permitan dar cuenta del modo en que los proyectos recogen, tanto el enfoque de derechos, como los enfoques transversales de la atención especializada, para dar cuenta de cómo el proyecto gestiona metodológicamente la intervención/evaluación. En este sentido, y dado que la unidad de análisis del proceso de supervisión técnica es el proyecto (en la práctica no resulta factible efectuar supervisiones por caso), se espera que dicha revisión sea realizada a través de muestras intencionadas.

Asimismo, en esta acción es relevante que el coordinador/a o jefatura de unidad, pueda ir monitoreando previo a la supervisión técnica, si se ha intencionado o se ajusta a los criterios de priorización para la selección de las muestras por parte de los supervisores técnicos, antes de asistir al proyecto, a fin de que en virtud del conocimiento macro que pueda tener una jefatura o coordinadores del estado de la oferta, pueda aportar en la decisión de los casos que vayan a ser revisados en supervisión.

Por ello, la selección de las muestras a revisar en las supervisiones técnicas nunca debe ser aleatoria, sino que debe ser escogida en concordancia a aspectos técnicos relevantes de observar, considerando, entre otras particularidades, las que el/la supervisor/a técnico/a o que el proyecto plantee como necesario de abordar.

A continuación, se mencionan, los criterios para selección:

- Niños, niñas y/o adolescentes que hayan sido víctimas de ESNNA.
- Adolescentes vigentes con simultaneidad de atención en el Servicio de Reinserción Social Juvenil y en este Servicio, en cualquiera de los programas de la oferta de protección especializada^[43].

Para las siguientes líneas de acción, se deben considerar, además, las siguientes especificidades:

Proyectos de cuidado alternativo

- Jóvenes con mayoría de edad cumplida (residencial y familiar y en este último programa, no cuenten con familia cuidadora^[44]), enfatizando en la preparación para la vida independiente.
- Adolescentes por cumplir la mayoría de edad con el objeto de observar la proyección de intervención o de egreso en condiciones estables de protección.
- Niños, niñas y/o adolescentes que hayan sido analizados en reuniones de despeje con utilización SIM en que se requiera de información adicional para dar curso de inicio de causa de susceptibilidad de adopción. Para estos casos se debe contar con la participación de una analista de la unidad de adopción regional.
- En atención simultánea en proyectos de cuidado alternativo.
- Con ruptura adoptiva o de acogida y retornaron a Proyecto de Cuidado Alternativo.

Proyectos de cuidado alternativo residencial Previo a efectuar la selección, se recomienda cotejar con listado de asistencia diaria, visualizándose a niños, niñas o adolescentes vigentes en el proyecto que se encuentren:

- Con salidas no autorizadas con más de 7 días sin retorno a la residencia. En este caso, se debe constatar existencia de solicitud de orden de búsqueda de parte del proyecto, y que esta se encuentre vigente.
- En situación de abandono y, por ende, no cuentan con adultos relacionados con quien realizar la intervención familiar, en cuyo caso se debe verificar si la situación en que se encuentren niños y niñas posibilita el inicio de causa de susceptibilidad de adopción[45], orientando al equipo a efectuar las acciones necesarias para resguardar, en el menor tiempo posible, su derecho a vivir en familia.
- Hospitalizados.
- Desescolarizados.
- En revinculación familiar con salidas.

Proyectos de Diagnósticos Clínicos Especializados (DCE):

- Se requiere una muestra de, a lo menos, 5 informes con sus respectivos planes de intervención individual, elaborados dentro de los últimos 3 meses, considerando la fecha de la supervisión técnica.
- Selección de informes que hayan sido observados por tribunales competentes, y el proyecto DCE debió efectuar ajustes a conclusiones y PII en los plazos indicados por orientación técnica.

Colaboradores acreditados que ejecutan programas de adopción:

Casos niños, niñas y adolescentes:

- Con causas de susceptibilidad iniciadas.
- Declarados susceptibles de ser adoptados sin enlace.
- Niños, niñas y adolescentes con inicio de causa con 1 o más hermanos.
- Niños, niñas y adolescentes con ruptura adoptiva y retorno a cuidado alternativo.

Casos Familia de origen

- Mujeres u otro que, hayan consultado por conflicto con el embarazo, durante el trimestre correspondiente a la supervisión.

Casos Solicitantes

- Familias declaradas idóneas durante el trimestre correspondiente la supervisión.

Casos de Búsqueda de Orígenes

- Usuarios que hayan ingresados durante el trimestre correspondiente a la supervisión.

Es importante recalcar que:

Las muestras seleccionadas en los informes **deben ser monitoreadas por el/a coordinador/a o jefatura de unidad** (en las regiones en que no existe el cargo de coordinador/a), quienes efectuarán el seguimiento del número de casos abordados y sus fines.

Los criterios para la selección de las muestras de casos en cada supervisión, deberán ser aplicados mediante una correlación de estos (eligiendo más de un criterio), a fin de disponer de una mayor diversidad de situaciones que permitan revisar las condiciones de los contenidos de las carpetas así como el abordaje que realiza el equipo respecto de la protección y restitución de derechos en cada caso de muestras representativas de situaciones y que permitan advertir eventuales deficiencias, con el objetivo de levantar hallazgos y compromisos para su respectiva subsanación y con ello evitar su cronificación.

b) Acercamientos para recoger la retroalimentación directa de niños, niñas, adolescentes y adultos.

Cabe señalar que este aspecto, se ancla en lo indicado en el artículo 39 de la ley N°21.302, en el cual se señala expresamente que la supervisión *deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores*, resultando así un mandato legal que atender, por medio del cual, a través de la supervisión, se releva la escucha y consideración de la opinión de niños, niñas y adolescentes como derecho fundamental, en concordancia con los 4 pilares que sustentan este proceso de supervisión. Cabe señalar que, la condición para recoger la opinión de niños, niñas y/o adolescentes es **que cuenten con capacidad expresiva-comprensiva**, pudiendo ser esta oral o escrita.

Independiente de la modalidad y lo que implica el acercamiento con los niños, niñas, adolescentes y los adultos

(familia, referente o tutor de trato directo), al momento de recoger la información se deberá contemplar entrevistas, que siempre cuenten con la voluntariedad explícita de las niñas, niños, adolescentes y adultos. Además, considerando el contexto terapéutico que debe entregar todo proyecto, pero especialmente en el caso de las residencias, dado que este contexto es entendido como un espacio en donde todo miembro de la dotación juega un rol dentro del proceso interventivo, se sugiere entrevistar a educadores de trato directo, administrativos y/o personal de apoyo que manifiesten voluntariamente ser parte de esta consulta.

En todos los casos, se debe siempre resguardar la confidencialidad, evitar su identificación y la mantención de reserva de los datos entregados por los entrevistados. La confidencialidad en el informe como tal, se ha de resguardar a través del uso de codnino e iniciales de los entrevistados, consignando su número y datos en el recuadro de retroalimentación del ámbito. Una vez que se tenga el informe, esta información es relevante en todos los casos que los participantes de la intervención manifiesten situaciones que deben ser corregidas para su bienestar o mejorar aspectos del funcionamiento del proyecto, sobre todo en aquellos casos que los niños, niñas y adolescentes dan cuenta de situaciones de vulneración de derechos y se deben tomar medidas inmediatas de interrupción de nuevas vulneraciones y seguimiento del procedimiento establecido para estos casos.

Sin perjuicio de la programación establecida para el contacto directo con los participantes y equipo directo de los proyectos e independiente de los objetivos definidos para la supervisión que se lleve a cabo, es relevante recalcar que, el/la supervisor/a técnico/a debe transmitir su disposición recurrentemente, respecto de contar con momentos de escucha tanto a los niños, niñas, o adolescentes atendidos por el proyecto, como a sus adultos referentes y a personal del equipo, en caso de que cualquiera de ellos lo requiera. Para esto, propiciará que esta comunicación se lleve a cabo en un espacio tranquilo, privado, ya sea en interior o exterior, considerando la opinión de cada niño, niña o adolescente sobre el lugar en que quiera conversar. Se debe encuadrar la situación de diálogo, en términos de que, de advertirse situaciones de riesgo o vulneración de derechos para niños, niñas o adolescentes atendidos, al/la supervisor/a le corresponderá efectuar todas las acciones inmediatas y de corto plazo, tendientes a asegurar su resguardo y protección, activando los procedimientos que correspondan a la situación. Este encuadre resulta fundamental para favorecer un contexto de seguridad y transparencia, que permita contener determinadas experiencias de angustia, así como sostener las acciones a efectuar tras la conversación.

Es importante considerar que el objetivo de este espacio es conocer la opinión de los participantes acerca de las condiciones de cuidado, protección y/o intervención que el proyecto brinda, así como de aspectos relacionales y de construcción de la rutina diaria en el caso del cuidado alternativo, siendo estos últimos aspectos relevantes para abordar desde el enfoque de género, especialmente, los aspectos relacionados con sus identidades e idiosincrasias y no para indagar acerca de los motivos particulares de ingreso al proyecto que pudieran generar una victimización secundaria.

11.3 Monitoreo de la Programación de Supervisión Técnica Regional

El adecuado cumplimiento de la ejecución de la programación de supervisión técnica regional implica un trabajo planificado, coordinado y constantemente monitoreado, a fin de prevenir brechas entre lo planificado y lo realizado, activando estrategias necesarias para el logro de las actividades planteadas.

Para el ejercicio de esta labor es factible levantar información a través del Reporte N°1 del *Módulo de Supervisión Técnica*, el cual, a partir de la visualización de la planificación de informes versus el estado de estos, entrega la posibilidad de realizar cotejo y análisis sobre el cumplimiento de Lineamientos de Supervisión en relación con la frecuencia de supervisión según modalidad de atención, así como respecto del tiempo de elaboración de informes, considerando el intervalo entre la visita del/la supervisor/a al proyecto y la firma de director/a regional, así como análisis de nudos críticos en los temas mencionados. También, puede ser de utilidad el Reporte N°4 para análisis del cumplimiento de tiempos entre la creación y finalización de los informes de supervisión, para monitorear cuál es el porcentaje de cumplimiento de los plazos fijados en los lineamientos para la elaboración de informes.

De la misma manera, y con el objeto de apoyar el ejercicio de monitoreo/verificación, la Unidad de Supervisión Técnica Nacional remite reportes en forma mensual, mediante correo electrónico, los cuales se denominan “Alertas de supervisión”, que ofrecen en detalle el progreso en la cobertura de supervisiones técnicas efectuadas por los equipos, aportando al control que se lleva a cabo por las correspondientes jefaturas, quienes definirán acciones para el cumplimiento de los objetivos planificados. Se espera que, con dichos insumos, se fortalezca el aprendizaje organizacional, generando conocimiento y desarrollando competencias diversas entre supervisores/as técnicos/as contribuyendo a la sinergia institucional.

12.- ORGANIZACION DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL A PROYECTOS DE LA OFERTA EJECUTADA POR ESTE SERVICIO, COLABORADORES ACREDITADOS Y AQUELLOS QUE EJECUTAN PROGRAMAS DE ADOPCIÓN

Las unidades regionales, bajo la responsabilidad de sus jefaturas, organizarán la distribución de la oferta regional de acuerdo con la realidad territorial, procurando establecer una relación proporcional entre cantidad de proyectos y supervisores/as técnicos/a, teniendo en consideración, a lo menos, los siguientes aspectos y recomendaciones:

- Equidad en la relación de supervisor/a y proyectos asignados, según cantidad y frecuencia de supervisión.
- Privilegiar que sea un/a mismo/a supervisor/a para aquellos proyectos que se encuentran en un mismo territorio comunal.
- Favorecer que los proyectos del circuito “24 horas” cuenten con un/a mismo/a supervisor/a técnico/a.
- Facilitar que los proyectos PRI sean otorgados a los/las mismos/as supervisores/as técnicos/as asignados/as a los proyectos de cuidado alternativo residencial y familiar.
- Considerar duplas de supervisores/as para la oferta residencial de colaboradores acreditados o colaboradores acreditados que ejecutan programa de adopción, en las que ocurran situaciones de crisis o contingencia puntuales.

Con el objeto de evitar los sesgos que, naturalmente, se instauran en procesos de asesoría, control y retroalimentación, se recomienda que los proyectos asignados a los/las supervisores/as técnicos/as sean modificados tras un periodo de un año de permanencia, favoreciendo a su vez, el conocimiento de otros proyectos de la oferta, lo que deriva en la amplitud de perspectiva y favorece la acumulación de experiencias de supervisión diversas.

Por otra parte, y con el objetivo de levantar buenas prácticas o establecer mejoras respecto de lo que es observado y levantado en el proceso de supervisión técnica, los coordinadores o jefaturas de unidad deberán durante el año establecer instancias de acompañamiento a los supervisores técnicos en terreno, pudiendo efectuar visitas conjuntas en aquellos proyectos que no presentan hallazgos y se encuentran en un nivel *Muy Bueno*, como aquellos donde el nivel de funcionamiento los ubica en una situación sostenida de *Alerta*. Esta acción podrá quedar consignada en las Conclusiones del informe, donde el supervisor indique que fue acompañado por su coordinador o jefatura de unidad.

13.- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SINERGIA INSTITUCIONAL DESDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA REGIONAL

Las páginas precedentes han dado respuesta al **por qué** de la supervisión en términos del objetivo y mandato legal al que se suscribe, pero principalmente hace patente la necesidad de su ejecución en pro de contribuir al bienestar de los niños, niñas, adolescentes y sus familias a través del cumplimiento de los estándares de calidad para la atención y procesos interventivos brindados por la oferta de protección especializada de cada región; al **cómo** en términos del procedimiento y la metodología determinada para lograr dicho objetivo, en donde juega un rol clave el reconocimiento de la niñez y adolescencia como sujetos de derechos plenos, con intereses, conocedores y constructores de sus vidas, por lo tanto, opinantes y partícipes de las distintas decisiones que se adopten en relación a ellos/as, merecedores de un trato respetuoso y de vivir en un entorno armonioso y cuidadoso de sus características y situaciones particulares.

Este acápite, representa un desafío que pretende dar cuenta del **para qué en el contexto organizacional**, es decir, el impacto/aporte que el proceso de supervisión técnica entrega al Servicio para lograr que los niños, niñas, adolescentes y sus familias ejerzan sus derechos plenamente en cada atención e intervención, en un contexto armonioso, respetuoso y dignificante sustentado en el reconocimiento de sus derechos como personas.

Para a ello, es importante señalar que, por medio de la información obtenida, a través de los distintos aspectos abordados mediante el despliegue de cualquiera de las funciones involucradas en el proceso de supervisión técnica, se accede al funcionamiento de la oferta de protección especializada del Servicio, en forma planificada, sistemática, global e integral. Esta información cuenta con la trazabilidad de cada una de las acciones y funciones realizadas, dado que están registradas en el Módulo de Supervisión de la plataforma institucional, levantada por supervisores/as técnicos/as que conforman un equipo interdisciplinario por medio de instrumentos validados, confiables y específicos, según modalidad de atención e intervención/evaluación. Por lo tanto, los informes de supervisión, que dan cuenta de los resultados y del nivel de funcionamiento de cada proyecto supervisado, se constituyen en:

- Un insumo, dado que son una de las fuentes de información, recabada a través del control, asesoría y de retroalimentación de la oferta de protección especializada del Servicio, que están a disposición de las distintas unidades e instancias del Servicio, ya sean del nivel nacional o regional;
- Son verificadores, que dan cuenta del accionar del Servicio en materia de supervisión técnica;
- Son instrumentos que dan trazabilidad al proceso de supervisión técnica, dado que se trata de una evaluación de proceso que da cuenta del funcionamiento, de los avances logrados en pro de la restitución de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en un periodo de tiempo, de cada proyecto supervisado en relación

con la normativa que regula su funcionamiento.

La trazabilidad, hoy reconocida como un aspecto que sustenta la calidad de la información, es clave en la consolidación de los datos recogidos a partir del propio funcionamiento de los proyectos, posibilitando la observación y análisis de su permanente funcionamiento y transformación. Lo anterior, permite desde un enfoque sistémico usar la información, en orden de proveer un continuo flujo de conocimiento y de antecedentes para la toma de decisiones eficientes, efectivas y basadas en evidencia.

Esta evidencia, permite aportar a la sinergia organizacional, definida como la colaboración entre personas u organizaciones para alcanzar un objetivo común y obtener un valor agregado que no se podría alcanzar de forma individual[46], por cuanto orienta la activación de los distintos recursos que posee el Servicio para proporcionar la calidad de la atención e intervención/evaluación requerida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos relacionados, por parte de los proyectos que conforman la oferta de protección especializada vinculada con este Servicio. En este contexto, se distinguen experiencias desarrolladas al interior de la propia División de Supervisión, Evaluación y Gestión, como, por ejemplo: la determinación de activar los procesos de fiscalización. Esto último en virtud a que, dentro del proceso de fiscalización y de supervisión técnica, se ha considerado la información obtenida en las respectivas supervisiones técnicas, es decir, se ha actuado desde una mirada de proceso, en donde se han visualizado y concentrado los esfuerzos en los procesos claves de cada unidad, con canales de comunicación fluidos y conocidos, estableciendo una metodología de trabajo de equipo, sustentados en una filosofía de mejora continua y teniendo como horizonte la necesidad de cumplir los objetivos de nuestro Servicio.

Lo precedente demanda crear una cultura institucional que haga de la gestión de la información -con evidencia- una parte importante de los valores y principios que guían a la institución, en donde la evidencia reportada desde supervisión técnica puede ser un aporte transversal para la toma de decisiones con carácter proactivo, basadas en el análisis y la búsqueda de eficiencia, eficacia, productividad y beneficios, pero esencialmente actuar con la debida responsabilidad y calidad que nos compete con la niñez y adolescencia que ha sido víctima de vulneración de sus derechos.

En este escenario, están a disposición de las distintas instancias del Servicio la información contenida en los informes de supervisión, así como el *Dashboard* o Tablero de mando en Excel que consolida información nacional y regional, a través de una representación gráfica que permite visibilizar diversos datos relacionados con el funcionamiento de los proyectos. Dicha herramienta podría contribuir, por ejemplo, a la definición de las activaciones de asistencia técnica requeridas por los proyectos o incluso, establecer la priorización de los proyectos que demandan la ejecución y gestión de asistencias emergentes, entregar información a los analistas de salud, participación y a otras unidades del Servicio, a fin que realicen sus acciones directas con los proyectos que necesitan asesoría y gestiones de carácter especializado y de competencia de dichas instancias.

A los anteriores, también se suman los aspectos advertidos como buenas prácticas o medidas innovadoras generadas por los propios proyectos para la atención y/o gestión de equipos, rescatar insumos para el diseño de las orientaciones técnicas de los programas de las nuevas líneas de acción, conformado un recurso de retroalimentación, aprendizaje y mejora continua del quehacer del Servicio.

Entonces, se ha avanzado en poner a disposición la libre consulta de los datos contenidos en el Módulo de Supervisión por parte de las diversas unidades y compartiendo mensualmente el Dashboard con las jefaturas de estas, con el propósito de avanzar en un trabajo interno y mancomunado orientado a definir los mapas de procesos claves de las distintas instancias del Servicio, revisar y ajustar los procedimientos, regulaciones, normas e instrumentos, a fin que, en su conjunto y cada una responda a las estrategias y prioridades de la institución, es decir, a los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Entonces, esta sinergia organizacional que tiene como sustento el *marco de gestión integrada*, requiere de una permanente coordinación, análisis crítico (dejar prácticas y miradas atávicas y fragmentadas) y rescatar iniciativas que permitan que todos los/las miembros de la institución se concentren en los procesos claves para así contribuir y enriquecer cada una de las áreas de competencia y en su conjunto responder con altos estándares de calidad a los objetivos y misión del Servicio, medios indispensables para que los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos participen de la intervención/evaluación, brindada por la oferta de protección especializada, sean reconocidos y ejerzan plenamente sus derechos como personas.

2° APRUEBENSE los siguientes anexos, que se entienden formar parte integrante de los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, aprobados en el Resuelvo Primero:

- Anexo N°1 denominado “Documentación mínima en carpetas de proyectos, modelo A “Ficha Datos Básicos del proyecto”, Modelo B “Acta de Traspaso de Carpeta y Observaciones Generales de Proyecto.”
- Anexo N°2, denominado “Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña y adolescentes y familias”.

ANEXO N°1

DOCUMENTACIÓN MÍNIMA EN CARPETAS DE PROYECTOS

El equipo regional debe mantener en archivos digitales de proyectos, aquellos verificadores enviados por los proyectos vía remota para el seguimiento de los compromisos junto con los demás antecedentes del proyecto que se presentan a continuación, favoreciendo su fácil acceso ante requerimientos de instancias propias o externas al Servicio. Los archivos digitales deben ser contenidos en sistema compartido (pudiendo ser Sharepoint, entre otros), el ingreso de sus miembros y contenido será administrado por la correspondiente jefatura de unidad. Paralelamente, y en relación con los documentos originales de cada proyecto, cada dirección regional deberá establecer el mecanismo de custodia y resguardo de estos, de manera de evitar la duplicidad de documentación en distintas unidades del Servicio.

Los documentos que deben contener digitalmente las carpetas de cada proyecto, respondiendo a criterios de completitud y actualización de la documentación, corresponden a:

PARA EL CASO DE COLABORADORES ACREDITADOS:

- **Proyecto de Funcionamiento y Carta de compromiso de recurso humano, infraestructura y equipamiento .**
(Plan de funcionamiento en el caso de los proyectos administrados directamente por el Servicio.)
- **Pauta de evaluación ex ante** de proceso de licitación o adjudicación directa.
- **Resoluciones** que aprueban el convenio inicial y convenio de prórroga, si procede.
- **Modificación/es de convenio/s** y sus respectivas resoluciones exentas, si procede.
- **Evaluaciones de desempeño** junto con el documento remitir. (Carta u oficio)
- **Apelación/es** de la evaluación de desempeño junto con el documento remitir.
- **Resolución de la/s apelación/es** presentada/s.
- **Proyectos de emergencia** relacionados con infraestructura/equipamiento y/o salud y su respectivo convenio.

PARA TODOS LOS PROYECTOS:

- **Ficha de datos básicos del proyecto**, según modelo A.
- **Documentación recibida y enviada al proyecto** relacionada con las comunicaciones realizadas entre organismo ejecutor y la Dirección Regional, Dirección Nacional, Tribunales de Familia, Defensoría de la Niñez, entre otros. Se hace presente que, en el caso de las comunicaciones que emanen desde la Unidad a Colaboradores Acreditados, se ha de incorporar en copia a la Unidad de Gestión de Colaboradores Regional, a fin de propiciar el conocimiento oportuno de dichas informaciones.
- **Reclamo/s OIRS** y respuestas entregadas.
- **Planes de contingencia** (proyectos residenciales).
- **Actas de traspaso de proyectos entre supervisores/as técnicos/as**, cuando se realiza cambio de oferta, según modelo adjunto a continuación, según modelo B.

MODELO A

Dirección Regional XXXX

Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

FICHA DATOS BÁSICOS PROYECTO

Línea de Acción	
Programa	
Nombre del proyecto	
Código del proyecto	
Colaborador Acreditado/Administración Directa	
Plazas convenidas	
Fecha inicio de convenio	
Fecha término de convenio	
Fechas de evaluaciones de desempeño de proyecto	1. 2. 3.
Dirección del proyecto	
Teléfono de contacto fijo	
Teléfono de contacto móvil	
Correo electrónico	

MODELO B.**ACTA DE TRASPASO DE CARPETA Y OBSERVACIONES GENERALES DE PROYECTO**

Con _____ fecha _____, yo _____, Supervisor/a Técnico/a de la Dirección Regional _____, declaro haber recibido conforme la carpeta digital y observaciones generales del proyecto correspondiente a _____, código _____, la cual contiene la siguiente información:

I.- CARPETA DEL PROYECTO

1	TAPA DE LA CARPETA	SI/NO
	Nombre completo del proyecto	
	Código del proyecto	
	Nombre del Colaborador Acreditado	
	Dirección del proyecto	
	Números de teléfonos fijos y móvil	
	Correos electrónicos	
	Fecha de inicio y término del mismo	
2	INTERIOR DE LA CARPETA (manteniendo el orden indicado a continuación) [47]	SI/NO
	Documentación recibida y enviada al proyecto relacionada con comunicaciones realizadas entre la Dirección Regional, el proyecto, Dirección Nacional, Colaborador Acreditado u otro relacionado con el proyecto y visitas de Tribunales de Familia (esta última, sólo para residencias, CREAD, RF y RAE).	
	Reclamo/s OIRS y respuestas entregadas.	
	Planes de Contingencia (Sólo para residencias, CREAD, RF y RAE).	
	Planes de mejora (incluye, carta a OCA, validación de plan, estado de avance), según pertinencia.	
	Evaluaciones de Desempeño Anual:	SI/NO
	<ul style="list-style-type: none"> • Pauta de evaluación de desempeño junto con el documento remitir (Carta u Oficio). • Apelación/es presentada/s por el proyecto • Respuesta a la/s apelación/es presentada/s por el proyecto 	
	Proyecto de funcionamiento adjudicado con anexos, ya sea por licitación o por asignación directa.	
	En el caso de los CREAD, RF, RAE y FAE AADD, se requiere el correspondiente proyecto de funcionamiento con su respectiva evaluación.	
	Documentos sobre Infraestructura, equipamiento y RRHH	
	Resoluciones que aprueban el convenio vigente y el convenio de prórroga (si procede).	
	Modificación/es de convenio/s y sus respectivas resoluciones exentas.	
	Proyectos de emergencia, relacionados con infraestructura/equipamiento y/o personal y su respectivo convenio.	
	Actas de traspaso de proyectos entre supervisores, cuando se realiza cambio de oferta.	

2.- OBSERVACIONES GENERALES DEL PROYECTO:

Nombre Director/a	
Número Telefónico director/a	
Correo electrónico director/a	
Fortalezas	
Áreas de mejora	
Desafíos	
Nudos críticos	
Pendientes[48]	
Numero de RUCS aplicadas relacionadas a hechos constitutivos de delitos	
Tipos vulneraciones que presenten mayor frecuencia en la que se les aplicó circular	

Entrega Carpeta	Nombre	
	Firma	
Recepción Carpeta	Nombre	
	Firma	
Coordinador/a Unidad Técnica	Nombre	
	Firma	

3.- EN CASO DE QUE ESTE INCOMPLETA LA DOCUMENTACION E INFORMACIÓN:

FALENCIA	ACUERDOS	PLAZOS

Entrega Carpeta	Nombre	
	Firma	
Coordinador/a Unidad Técnica	Nombre	
	Firma	

ANEXO N°2

DOCUMENTOS QUE DEBEN CONTENER LAS CARPETAS DE CADA NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE Y FAMILIAS

Cada carpeta debe mantener un orden, bajo un criterio unificado, con el fin de facilitar la revisión por parte de un externo. Además, es importante tener en consideración y a la vista, que en el marco de la Resolución Exenta N°2672 de fecha 16 de octubre de 2020, a través de la supervisión técnica se asegure la obligatoriedad que los verificadores de Registro de Intervención de las Carpetas Individuales de los niños, niñas y/o adolescentes atendidos, cuenten con la firma de respaldo del profesional del proyecto responsable de la intervención. Lo anterior, de acuerdo con lo que establece la mencionada Resolución en su anexo N°1 "Formato de Registro de Intervenciones para Carpeta Individual de Niños, Niñas y Adolescente". Asimismo, se agrega que la selección de la muestra de carpetas debe ser en base a criterios o variables correlacionadas, es decir, utilizar más de un criterio.

RESIDENCIAS

Los documentos que debe contener cada carpeta individual son los siguientes:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales) o de Fiscalía decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad (foto o fotocopia). Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución Exenta N°186, de 2022 de esta Dirección Nacional.
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:

-Correo institucional del referente APS que indique que niños, niñas y adolescentes se encuentra inscrito en un determinado CESFAM.

-Copia de carné de controles de salud.

-Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).

-Copia carné de inmunización.

-Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).

- Certificado de redes familiares (Informe de hijos) / Oficio de solicitud al Tribunal de Familia del Certificado de Redes Familiares.
 - Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
 - Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
 - Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados.
 - Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
 - Plan(es) de Intervención Individual.
 - Informe/s de Avance o Permanencia.
 - Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia.
 - Registro y constatación de coherencia entre la documentación existente en la carpeta y la plataforma SIS respecto de las intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s:
- Individual
 - Familiar

- Comunitaria
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio.
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.
- Certificado de beneficio puntual o permanente de beneficios asociados a la Resolución exenta N°402, de 28 de marzo de 2024 de esta Dirección Nacional, u otra que la sustituya.

FAE-FDD

La documentación que debe encontrarse en carpeta es la siguiente:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso judicial) y las resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Fotocopia de cédula de identidad. Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución Exenta N° 186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:

-Correo institucional del referente APS que indique que niños, niñas y adolescentes se encuentra inscrito en un determinado CESFAM

-Copia de carné de controles de salud

-Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).

-Copia carné de inmunización

-Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).

- Certificado de redes familiares (Informe de hijos) / Oficio de solicitud al Tribunal de Familia del Certificado de Redes Familiares.
- Documentos de idoneidad penal de las familias de acogida (certificado de antecedentes para fines especiales y consulta en el registro de inhabilidades).
- Contrato de colaboración con las familias de acogida extensa o externa que consigna: finalidad el acogimiento, el carácter temporal del acogimiento, las funciones y responsabilidades de la familia frente al cuidado de los niños, niñas y adolescentes y condiciones de la transferencia económica y acompañamiento social que recibirán los niños, niñas y adolescentes y la familia cuidadora.
- Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
- Informe de idoneidad de las familias de acogida.

- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación resultante de la información analizada) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Plan(es) de Intervención Individual, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario
- Informe/s de Avance o Permanencia, los cuales deben incluir, a lo menos:
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del/los Informe/s de Avance o Permanencia.
- Registro constatación de coherencia entre la documentación existente en la carpeta y la plataforma SIS respecto de las de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s: en las áreas individual, familiar y comunitaria.
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
- Autoridad Judicial competente,
- Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
- Proyectos de la red de protección,
- Dirección Regional y/o Nacional de Servicio
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Orden de egreso del Tribunal de Familia.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.

AMBULATORIOS (exceptuando OPD, DAM)

Documentos que revisar en carpeta individual:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Fotocopia de cédula de Identidad. Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en resolución exenta N°186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos cualquiera de los siguientes:

-Correo institucional del referente APS que indique que niños, niñas y adolescentes se encuentra inscrito en un determinado CESFAM

-Copia de carné de controles de salud

-Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).

-Copia carné de inmunización

-Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).

- Informe de Diagnóstico o Informe de Profundización Diagnóstica realizado por el Proyecto o Evaluación de DCE, según corresponda.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente, cuando el caso se encuentra judicializado.

- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Plan(es) de Intervención Individual o PIU, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario.
- Informe/s de Avance o Permanencia.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia.
- Verificador de evaluación de logro de objetivos de PII o PIU (en casos no judicializados).
- Registro constatación de coherencia entre la documentación existente en la carpeta y la plataforma SIS respecto de las de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado en las áreas individual, familiar y comunitaria.
- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
 - Autoridad Judicial competente,
 - Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras),
 - Proyectos de la red de protección,
 - Dirección Regional y/o Nacional de Servicio
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes, incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del proyecto.

DAM:

Documentos que deben contener las carpetas:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales), que decreta la elaboración de Informe Diagnóstico.
- Ficha de Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Cédula de Identidad. Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Resolución N°186, de 2022 de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento que indique "0 coincidencias").
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados.
- Resultados cuantitativos y cualitativos (interpretación) de la aplicación de las pruebas aplicadas.
- Registro de acciones de encuadre y cierre, tanto con el niño, niña y adolescente como con los adultos evaluados.
- Registro de acciones realizadas durante la elaboración de la pericia:
 - Entrevistas de encuadre a niños, niñas y adolescentes y adultos/as a evaluar.
 - Entrevistas o sesiones de evaluación a niños, niñas y adolescentes y adultos/as a evaluar.
 - Visita/s domiciliarias/s.
 - Coordinaciones con programas del intersector (programas de la red Servicio, salud, educación, otros). Contar con certificados de educación y salud en caso de que la vulneración de ingreso no correspondiese a fallas en estas esferas.
 - Entrevistas de cierre con el niño, niña y adolescente y adultos/as evaluados.
- Documentación, tanto de salida como de ingreso el Proyecto relacionada con el caso (Correos electrónicos, Oficios, Cartas, etc.).
- Copia del o los informes realizados.
- Verificador de remisión de la pericia a la entidad jurídica solicitante.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl.
- Encuesta aplicada al niño, niña o adolescente, o adulto referente, al final de su proceso de diagnóstico que

evalúa su satisfacción a la atención recibida (Meta Transversal, Orientaciones Técnicas).

- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas por parte del DAM.
 - Criterios para evaluar la colaboración de los padres, madres o adultos que ejercen el cuidado del niño, niña o adolescente.
 - Pautas de observación de interacciones diádicas.

DCE:

Documentos que deben contener las carpetas:

- Resolución Judicial de Juzgado de Familia (como también tribunal con competencia común en materias proteccionales) descargada del e-book de la causa. En caso de que la derivación haya sido realizada por la Oficina Local de la Niñez (OLN), no se requiere documento de derivación ya que la solicitud se realiza al Servicio, siendo el certificado de respuesta de asignación de cupo un instrumento de comunicación entre el órgano derivante y el Servicio, que no recibe el proyecto.
- Ficha de Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Fotocopia de cédula de identidad. Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en resolución exenta N° 186, de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba el procedimiento sobre gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o chilenos que se encuentren en el exterior en condiciones de vulneración de derechos,
- Registro histórico en sistema informático del Servicio (sis.mejorninez.cl). Si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el sis.mejorninez.cl Histórico que indique sólo en ingreso al proyecto de DCE.
- Antecedentes de la derivación.
- Registros de actividades.
- Planificación de la recolección de información.
- Entrevistas a niños, niñas y adolescentes (de encuadre - consentimiento informado, evaluación, devolución de resultados y consenso de PII).
- Entrevistas a adultos/as cuidadores (de encuadre - consentimiento informado, evaluación, devolución de resultados y consenso de PII, en aquellos casos donde se detecte algún nivel de desprotección).
- Observación de la interacción entre niños, niñas y adolescentes y sus cuidadores.
- Visita domiciliaria.
- Entrevistas a otros adultos relevantes.
- Contactos con redes comunitarias e institucionales (salud, educación, proyectos en los que el niño, niña o adolescente estuvo previamente, otros). Contar con certificados de educación y salud en caso de que la vulneración de ingreso no correspondiese a fallas en estas esferas.
- Verificadores de coordinación y articulación con profesionales de cuidado alternativo (residencia o FAE) en caso de que el niño, niña o adolescente haya ingresado como medida de urgencia a una modalidad residencial o FAE.
- Reunión de análisis de resultados y presentación de propuesta de PII (en los casos que corresponda- por detección de desprotección).
- Oficio junto con su verificadora de envío, solicitando al Tribunal de Familia la adopción de medidas cautelares o medida de protección, en los casos que corresponda, cuando se detecte situaciones de riesgo para la integridad del niño, niña y adolescente no advertidas antes del ingreso.
- En los casos que corresponda, cuando se detecten hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes no detectadas antes del ingreso, registros de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas según lo establecido en Resolución Exenta N° 1501/2025 (u otra normativa que la actualice).
- Herramientas de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos (dossier):
 - Evaluación de las características de la violencia o maltrato.
 - Factores de riesgo y protectores de recurrencia de las tipologías de violencia o maltrato.

- Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos al nivel individual o del niño, niña o adolescente.
- Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos a la familia o adulto a cargo del niño, niña o adolescente.
- Factores de riesgo y protectores de recurrencia de la violencia referidos al contexto.
- Criterios para la evaluación de satisfacción de necesidades de cuidado del niño, niña o adolescente.
- Herramientas lúdicas para la observación del niño, niña o adolescente.
- Criterios de evaluación de impacto biopsicosocial de la violencia en el niño, niña o adolescente.
- Informe de diagnóstico clínico especializado con PII realizado.
- Verificador de aprobación de entidad que derivó.
 - En los casos en que la entidad que derivó no aprobó el primer informe:
 - Informe de diagnóstico clínico especializado con PII ajustado.
 - Verificador de remisión de informe con PII ajustado.
 - Verificador de aprobación de entidad que derivó.
- Verificador de solicitud de egreso a la entidad que derivó.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia u Oficina Local de la Niñez (OLN).
- Registro de egreso de sis.mejorninez.cl.

OPD

Documentación que revisar en carpetas:

- Resolución Judicial de Tribunal de Familia (como también Tribunal con competencia común en materias proteccionales) o de Fiscalía decretando el ingreso del niño, niña o adolescente al Proyecto (cuando corresponda a una orden de ingreso Judicial) y resoluciones que den cuenta de vigencia de la medida.
- Ficha de Identificación o Antecedentes Básicos del niño, niña o adolescente (o documento similar).
- Certificado de Nacimiento (obtenidos por Internet, sin costo y con el objetivo de verificar nombre completo del usuario(a)).
- Fotocopia de cédula de identidad. Para el caso de niños, niñas y adolescentes extranjeros, pasaporte o documentación que permita ver si tiene su situación migratoria regularizada o si se han realizado las acciones definidas en Rex 186.
- Histórico Protección extraído de SIS (si el niño, niña o adolescente no ha sido usuario de la red de protección del Servicio igualmente debe estar el documento que indique "0 coincidencias").
- Certificado de alumno regular en establecimiento educacional o matrícula según pertinencia.
- Verificador de inscripción en centro de salud. En este caso, se consideran válidos:

-Correo institucional del referente APS que indique que niños, niñas y adolescentes - se encuentra inscrito en un determinado CESFAM

-Copia de carné de controles de salud

-Copia de citación a control (control sano, morbilidad, etc.).

-Copia carné de inmunización

-Comprobante de registro en ficha electrónica (Rayén, Avis u otro sistema que pueda emitir por correo referente del CESFAM).

- Informe solicitado por la entidad derivante (Informe de Diagnóstico, Informe de Profundización Diagnóstica, Informe de Vulneración de Derechos, Informe Situacional o Situación Actual, Informe sobre Despeje Psicosocial o Cualquier otro Informe solicitado por la autoridad competente).
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Instrumentos de evaluación utilizados, tanto con el niño, niña o adolescente como con adultos relacionados.
- Plan(es) de Intervención Individual, que consideren los ejes individual, familiar y comunitario.
- Informe(s) de Seguimiento, Avance o Permanencia.
- Medio de Verificación de la remisión del Informe a la autoridad competente.
- Verificador de evaluación de logro de objetivos de PII (en casos no judicializados).
- Registro de intervenciones realizadas al niño, niña, adolescente y adulto/s relacionado/s:
- Individual
- Familiar
- Comunitaria

- Documentación relacionada con el proceso de intervención del niño, niña o adolescentes recibida o enviada, desde o a:
- Autoridad Judicial competente (Por ej. solicitud de medida de protección).
- Instancias intersectoriales (educación, salud, entre otras).
- Proyectos de la red de protección.
- Dirección Regional y/o Nacional de Servicio.
- Informe de cierre y egreso, si corresponde.
- Orden de egreso de Tribunal de Familia, si corresponde.
- Verificador de egreso de sis.mejorninez.cl, si corresponde.
- Documentación relacionada con procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños niñas o adolescentes incluyendo medios de verificación de las acciones de denuncia, protección y contención realizadas.

PRI

- Informe de caracterización del niño/a.
- Plan de Intervención Individual (PII).
- Informe de avance PII (a los 90 días de comenzar la intervención).
- Informe de Cierre Terapéutico Pre adoptivo.
- Acta de Reunión citada por la Unidad de Adopción y firmada por todos los asistentes.
- Registro en carpeta del niño/a.
- Plan de Apoyo en proceso de integración familiar.
- Registro en carpeta de la familia.
- Plan de Apoyo al Proceso de Integración (debe ser consistente con el Plan de la Unidad de Adopción).
- Informe de Cierre.
- Plan de Intervención terapéutica.
- Informe de Terapia.

COLABORADORES ACREDITADOS PARA EJECUTAR PROGRAMA DE ADOPCIÓN

Documentación por revisar en carpetas y a complementar o contrastar con registros SIIA

- 1. Carpetas de los niños/as** (físicas o digitales), se debe revisar la documentación psicosocial-legal.
 - Verificar documentación actualizada (**máx. 6 meses**) y completa, acorde a lineamientos técnico y orden en el registro.
 - Actas resolutivas y de despeje.
 - Informe Social, Psicológico, antecedentes de Salud, Escolaridad, Certificado de Nacimiento, fotografía reciente, antecedentes Jurídicos y de intervención preadoptiva, y postulaciones a adopción nacional o internacional cuando corresponda.
 - Los niños/as postulados a adopción internacional tengan el Informe relativo y todos los antecedentes que se indican en los lineamientos, cuyas las fechas permitan constatar que se encuentran actualizados.
 - Los niños/as de 3 y más años, fueron derivados y/o están siendo atendidos terapéuticamente en la institución, en lo que respecta a la reparación y preparación para la adopción, teniendo como fecha tope para su ingreso la fecha de la audiencia de juicio de susceptibilidad.
 - Complementar o contrastar con la información que está ingresada en el SIIA.
- 2. Carpetas (físicas o digitales) de Familia de Origen en conflicto con la maternidad/paternidad,**
 - Hoja de derivación (si corresponde).
 - Hoja de ruta cronológica de las acciones realizadas y registro de las intervenciones de acompañamiento del discernimiento. **Optativo, fotocopia de carné de identidad y ficha atención Social.
 - Plan de difusión y ejecución del mismo.
- 3. Carpetas (físicas o digitales) de los Solicitantes Idóneos**
 - Fotocopia de Cedula de identidad
 - Certificado de Nacimiento
 - Certificado de Matrimonio/soltería
 - Antecedentes, de salud física y, si corresponde, de infertilidad.

- Fotocopia de las 3 últimas liquidaciones de sueldo.
- Certificado de escolaridad o de título legalizado.
- Informe Social y Psicológico.
- Cartas de parientes y personas cercanas.
- Autobiografías de él o los postulantes.
- Certificado de antecedentes penales de cada postulante.
- Fotografías recientes.

(La documentación anteriormente señalada, se hace extensiva a las carpetas de los **Solicitantes a Regularización**).

- Lista de asistencia, planificación, cronograma, programa, entre otros verificadores correspondientes a la realización de los talleres informativos, preadoptivos y post-adoptivos.
- Hoja de ruta con de las acciones realizadas en el caso.
- Solicitud de filiación o respuesta RCI de calidad afiliativa adoptiva.
- Solicitud de desarchivo del expediente.

4. Carpetas (digital y/o física) de los usuarios/as de Búsqueda de Orígenes.

[1] CDN, Artículo 5º.- La soberanía reside esencialmente en la Nación. Su ejercicio se realiza por el pueblo a través del plebiscito y de elecciones periódicas y, también, por las autoridades que esta Constitución establece. Ningún sector del pueblo ni individuo alguno puede atribuirse su ejercicio. El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes".

[2] Observación General N°5, Comité Derechos del Niño, NU. "Cuando un Estado ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño, asume, en virtud del derecho internacional, la obligación de aplicarla. La aplicación es el proceso en virtud del cual los Estados Parte toman medidas para garantizar la efectividad de todos los derechos reconocidos en la Convención a todos los niños situados dentro de su jurisdicción. El artículo 4 exige que los Estados Parte adopten "todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole" para dar efectividad a los derechos reconocidos en la Convención. El Estado es quien asume obligaciones en virtud de la Convención, pero en la aplicación de ésta, es decir, en la labor de traducir en la realidad los derechos humanos de los niños, tienen que participar todos los sectores de la sociedad y, desde luego, los propios niños. Es fundamental hacer que toda la legislación interna sea plenamente compatible con la Convención y que los principios y las disposiciones de ésta puedan aplicarse directamente y sean susceptibles de la debida ejecución coercitiva. Además, el Comité de los Derechos del Niño ha identificado toda una serie de medidas que se necesitan para la aplicación efectiva de la Convención, entre ellas el establecimiento de estructuras especiales y la realización de actividades de supervisión y formación, así como de otras actividades, en el gobierno, en el parlamento y en la judicatura, en todos los niveles".

[3] Castro Zubizarreta, A., 2010 "Escuchar la voz del niño durante la transición educativa: desafíos y posibilidades". International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 2, núm. 1, 2010, pp. 789-796. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832325082>

[4] Actualmente estas instituciones se encuentran solo en la región Metropolitana (Fundación Chilena para la Adopción, Fundación Mi Casa y Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana), por lo que las referencias a dichas instituciones solo atañen a esta región.

[5] Cabe señalar que, en el marco de la mejora continua, los presentes Lineamientos de Supervisión Técnica pueden optimizarse mediante Memorándums y Notas Técnicas desarrolladas por la Unidad Nacional de Supervisión Técnica, y aprobados por el Director Nacional de este Servicio, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con indicaciones del presente documento. Por lo tanto, dichas Notas Técnicas y memorándums son parte integrante de los presentes Lineamientos, los cuales se mantendrán vigentes hasta la publicación de una nueva resolución.

[6] Considerar Memorándum N°96, de 06 de junio de 2022, de la jefatura de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, remitido de Nota Técnica Aspectos metodológicos para la aplicación de la función de Retroalimentación del Proceso de Supervisión Técnica

[7] Wallban, S. y Wonnacott, J. (Mayo, 2015) The integrated model of restorative supervision for use within safeguarding. Paces connection. <https://www.pacesconnection.com/fileSendAction.fc?Type=0/foId/504460909512034077/filePointer/504460909512034094/foId/504460909512034087/Restorative%20Supervision%20article.pdf>

[8] Baltzersen RK. What Is Collective Intelligence? In: Cultural-Historical Perspectives on Collective Intelligence: Patterns in Problem Solving and Innovation. Current Perspectives in Social and Behavioral Sciences. Cambridge University Press; 2022:1-26.

[9] Lecturas para profundizar en este concepto:

Beddoe, L., Ferguson, L., Warwick, L., Disney, T., Leigh, J. y Cooner, TS (2021). Supervisión en la protección infantil: ¿Un espacio y lugar para la reflexión o una maratón insoportable de cumplimiento? Revista Europea de Trabajo Social, 25 (3), 525-537. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964443>

Beddoe, L., Davys, A. M., & Adamson, C. (2014). 'Never trust anybody who says "I don't need supervision"': Practitioners' beliefs about social worker resilience. Practice: Social Work in Action, 26(2), 113-130. <https://doi.org/10.1080/09503153.2014.896888>

Davys, Allyson & Beddoe, Liz. (2009). The Reflective Learning Model: Supervision of Social Work Students. Social Work Education, 28. 919-933. 10.1080/02615470902748662

Marques Gomes, A. y Conceição Martins Vieira, M. 2015. A importância da supervisão colaborativa no desenvolvimento profissional do docente de educação especial Revista Educação Especial, vol. 28, núm. 53, septiembre-diciembre, 2015, pp. 751-763

Park, Nansook, Peterson, Christopher, & Sun, Jennifer K. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. Terapia psicológica, 31(1), 11-19 <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082013000100002>

Prasertta, I et al., 2022. Desarrollo de un modelo de supervisión basado en la colaboración que Acentúa las habilidades de escuchar y responder. Disponible en: <http://journal.staihubbulwathan.id/index.php/alishlah>

Puig, J. M., Gijón Casares, M., García, X. M., & Rubio, L., 2011. Aprendizaje servicio. Educación para la ciudadanía. Revista de Educación, número extraordinario 2011, pp. 45-67.

Rey A.A, 2022. El libro de la inteligencia colectiva ¿Qué ocurre cuando hacemos cosas juntos? Editorial Almuzara.

Surowiecki, J. (2005). Cien mejor que uno: La sabiduría de la multitud o por qué la mayoría siempre es más inteligente que la minoría. Urano.

[10] La asesoría inicial debe realizarse aun cuando el proyecto no cuente con código, en el primer mes de funcionamiento, porque una vez que se encuentre disponible y operativo en el Módulo de Supervisión Técnica de la plataforma SIS, se podrá elaborar el respectivo informe de supervisión consignando en el apartado de conclusiones la fecha efectiva de la visita en terreno.

[11] En el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial corresponde al informe de supervisión diario.

[12] Se solicitará la remisión de identificación de casos que registran simultaneidad de atención por esta causal en proyectos de cuidado alternativo residencial y PEE, PIE u otro de la oferta regional, a fin de facilitar el estudio de los niños, niñas y adolescentes en ese nivel de desprotección.

[13] En el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial corresponde al informe de supervisión diario.

[14] Considerar el Protocolo para la gestión de casos en simultaneidad de atención de adolescentes en Reinserción Social Juvenil y Protección Especializada, aprobado mediante Resolución Exenta N° 971, de fecha 29 de agosto de año 2025

[15] En el caso de los proyectos de cuidado alternativo residencial corresponde al informe de supervisión diario.

[16] Disponible en el link: https://www.mejorjornez.cl/concursos/files/cp-01_24-06-2022/Anexo-13%20Enfoques%20Transversales.pdf

[17] Considerar lo indicado en punto 9.3 de "Elaboración de informe de supervisión".

[18] Anexo 1: Documentación mínima en carpetas de proyectos.

[19] De acuerdo con lo estipulado en punto 9.3.2, sobre el seguimiento de los compromisos.

[20] El/la supervisor/a técnico/a que asuma la supervisión de esta oferta deberá contar con acceso a SIIA, para ello, se deben efectuar gestiones acordes a lo indicado por la UADOP de la Región

Metropolitana.

[21] Se puede solicitar que el contacto con el niño, niña, adolescente y/o adulto, se concrete a través de llamado desde el teléfono del proyecto, y que este sea realizado por miembros del equipo, a fin de que contextualice esta acción y facilite el desarrollo de la entrevista por parte del supervisor/a técnico/a.

[22] Considerar lo indicado en Resolución exenta N°865 de 07 de noviembre de 2022, de esta Dirección Nacional que aprueba procedimiento de instalación, apertura e implementación de buzones de opinión para niños, niñas y adolescentes que se encuentran insertos en modalidad de cuidado alternativo residencial en colaboradores acreditados y administración directa del Servicio.

[23] Anexo 2: Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña o adolescente y familias.

[24] La visita de Tribunales de Familia a proyectos residenciales se adscribe de acuerdo con lo señalado en el artículo N°78, inciso tercero, de la Ley N° 19.968, el cual indica la obligatoriedad de los Jueces de Familia de visitar establecimientos residenciales, en que se cumpla medidas de protección y que implica, que después de cada visita, el juez evacúe un informe que contendrá las conclusiones derivadas de la misma, siendo este remitido al Servicio y al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

[25] Corte Suprema de Chile (2024), Oficio N° 379-2024. Informe de Proyecto de Ley sobre "Reforma Integral al Sistema de adopción en Chile". Disponible en <https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/docs/download/87326>

[26] Memorándum N°96 de 2022, de la jefatura de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, remite Nota Técnica "Aspectos Metodológicos para la aplicación de la función de retroalimentación del proceso de supervisión técnica"

[27] Ley N°21.302, artículo 41 letra e).

[28] Considerar Memorándum N°83 de 26 de mayo de 2022 denominado Instructivo Técnico Módulo Supervisión Técnica.

[29] Existen particularidades en términos operativos para este formato, las cuales serán desarrolladas en los siguientes puntos.

[30] Se entiende como rúbrica, los instrumentos elaborados para cada informe de supervisión que contiene, por referencia técnica, el argumento establecido para calificar con uno u otro puntaje, cuya finalidad es dar soporte a la apreciación técnica fundamentada para la asignación de los puntajes, permitiendo disminuir la subjetividad en la evaluación del comportamiento de los proyectos en los distintos aspectos o materias de su quehacer.

[31] Corresponde a la evidencia que permite comprobar que una actividad, trabajo acción se llevó a cabo. (Ejemplos: registro de intervención, actas de reunión, documento de inducción al personal, oficio, memorándum, etc.)

[32] Corresponde descripción de la no conformidad de los verificadores revisados frente a la evaluación de cada referencia.

[33] Obligaciones para ser cumplidas por los proyectos para la subsanación de los hallazgos.

[34] Considerar Resolución Exenta N°205, de 2022 de esta Dirección Nacional, referida a Nota Técnica denominada: "Instructivo de control interno para la elaboración, aprobación y firma de los informes de supervisión"

[35] No corresponde la utilización de mecanismos como WhatsApp o llamados telefónicos para la realización de la instancia de supervisión con el/la directora/a y/o equipo del proyecto.

[36] No obstante, en el caso de la oferta del Servicio ubicada en las localidades de Palena e Isla de Pascua, se deberán realizar supervisiones técnicas preferentemente en forma remota.

[37] Con excepción de los Informes de Cierre de proyectos, lo cual se especifica en punto 8.4

[38] Estas supervisiones se realizan considerando las medidas de cuidado institucionales: disponer de medios de traslados, si se trata de proyectos emplazados en lugares que presenten algún riesgo para el profesional es factible que esta se realice en duplas o bien se determinen otras alternativas que velen por la seguridad de cada supervisor/a técnico/a como priorizar supervisiones los días de fin de semana o festivos.

[39] En atención al artículo 61 de Ley N°18.834 que Aprueba Estatuto Administrativo.

[40] Es necesario tener presente lo estipulado en la Ley 21.057, de la entrevista video grabada, respecto a que el funcionario que reciba la denuncia consultará al niño, niña o adolescente sus datos de identificación y luego se limitará a registrar, de manera íntegra, todas las manifestaciones verbales y conductuales que voluntariamente éste exprese respecto al objeto de su denuncia. Si no quisiera identificarse, o sólo lo hiciera parcialmente o mediante un apelativo, no podrá ser expuesto a nuevas preguntas al respecto. En ningún caso el niño, niña o adolescente podrá ser expuesto a preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes.

[41] Considerar lo indicado en Resoluciones N°228 y N°379, ambas de 2022, que regulan la creación y funcionamiento de comités regionales y nacionales, respectivamente.

[42] Respecto de OPD, estas deben supervisarse de modo cuatrimestral, a no ser que se comunique su proceso de cierre, tras lo cual debe procederse según la Resolución Exenta N°1176 de 21 de octubre de 2024 referida a Procedimiento para su traspaso.

[43] Res. Ex. N°971 de 29 de agosto de 2025, que aprueba protocolo para la gestión de casos en simultaneidad de atención de adolescentes en reinserción social juvenil y protección especializada año 2025, entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores y el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

[44] Considerar Resolución Exenta N° 600 de 31 de agosto de 2022, de esta Dirección Nacional, que aprueba protocolo de actuación con jóvenes vigentes en cuidado alternativo que se encuentran en proceso hacia la vida independiente, u otra que la sustituya.

[45] Art. 12 de Ley N°19620 que dicta normas sobre adopción de menores.

[46] Murcia, J (2006) "Sinergia y visión compartida, conceptos importantes en el trabajo en equipo en las organizaciones". Disponible en <http://hdl.handle.net/10818/4462>

[47] Considerando que los Informes de Supervisión de los proyectos se encuentran en el Módulo de Supervisión de sis.mejorninez.cl, no es necesario que éstos se incluyan en las carpetas de los Proyectos

[48] Informar sobre el porcentaje de cumplimiento de compromisos y número de seguimientos pendientes.

3° PUBLÍQUESE la presente resolución exenta que aprueba los lineamientos para la ejecución del proceso de Supervisión Técnica del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y sus Anexos en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
Director Nacional

SGY/MMC/AGV/PSA/FHL/MVP

DISTRIBUCIÓN:

1. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ARICA
2. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - TARAPACÁ

3. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCION ESPECIALIZADA A LA NINEZ Y ADOLESCENCIA - ANTOFAGASTA
4. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ATACAMA
5. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - COQUIMBO
6. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - VALPARAÍSO
7. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - METROPOLITANA
8. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - O'HIGGINS
9. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - MAULE
10. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ÑUBLE
11. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - BIOBIO
12. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LA ARAUCANÍA
13. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LOS RÍOS
14. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LOS LAGOS
15. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - AYSÉN
16. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - MAGALLANES
17. UNIDAD DE FISCALIZACIÓN
18. UNIDAD DE ACREDITACIÓN
19. UNIDAD DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE COLABORADORES
20. UNIDAD DE SUPERVISIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
21. UNIDAD DE SUPERVISIÓN TÉCNICA



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=23676830&hash=d90ed>