

	<p align="center">Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p align="center">SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 1 de 20</p>

**NOTA TÉCNICA METODOLOGÍA
PARA LA APLICACIÓN DE LA FUNCIÓN DE ASESORÍA A LA OFERTA DE
CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL**

Unidad de Supervisión Técnica
División de Supervisión, Evaluación y Gestión

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 2 de 20</p>

1.- OBJETIVOS

Desarrollar una estrategia a través de la función de asesoría del proceso de supervisión técnica para el despeje de la criticidad de proyectos, señalada en los distintos hallazgos levantados y compromisos pendientes de la oferta nacional de cuidado alternativo residencial y para el inicio de las nuevas residencias, producto del concurso de licitación, durante el periodo de septiembre a diciembre del año 2023.

2.- ALCANCE

Unidades de Supervisión y Fiscalización regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Proyectos vigentes de Colaboradores Acreditados que reciben AFE y Proyectos administrados directamente por el Servicio.

3.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- 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.
- Resolución Exenta N° 10, de fecha 6 de enero de 2023, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección a la Niñez y Adolescencia, que aprueba Lineamientos de Supervisión Técnica de año 2023.
- Orientaciones Técnicas de los distintos programas de cuidado alternativo residencial.

4.- PROCEDIMIENTO

El Servicio, para el cumplimiento del mandato legal que lo crea y regula, debe contar con unidades y departamentos especializados en el desarrollo de sus competencias, tanto a nivel de las direcciones regionales como en la propia Dirección Nacional. Este escenario representa una oportunidad para la mejora del proceso de supervisión técnica dado que, si bien la normativa legal plantea que la supervisión se focaliza en el control, es necesario precisar que éste solo es posible mediante la puesta en marcha de otras funciones que confluyen en la ejecución de este proceso, debido a que enriquecen y amplían el marco comprensivo del funcionamiento de un proyecto, por ello, supervisar también involucra desarrollar las funciones de asesoría y retroalimentación. Dichas funciones, son herramientas que contribuyen a que el desempeño de la oferta regional sea acorde a los principios del Servicio y favorecen el cumplimiento de los estándares de atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Lo anterior, es recogido en los lineamientos vigentes como una mejora y avance para la especialización de la supervisión técnica, a través de la reinstalación de la asesoría como una función clave de este proceso, en virtud a que se ha mantenido como una buena práctica por una parte de los

	<p style="text-align: center;">Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 3 de 20

supervisores técnicos de los equipos territoriales, siendo una de las acciones reconocidas y valoradas desde los proyectos como un aporte positivo y necesario de preservar, en razón a que fue identificada como un elemento determinante para el buen desempeño de la red de protección de cada región¹.

Considerando lo precedente y los resultados obtenidos de la revisión de la literatura especializada, es necesario reconocer que, la asesoría constituye un recurso que puede ser utilizado por diferentes instancias para abordar materias de distinta naturaleza, dado que esta “...consiste en desarrollar la capacidad, la motivación y el compromiso necesarios para implicarse en los procesos de mejora” (Fullan, 2002). Asimismo, hay coincidencia en dos aspectos esenciales que determinan el desarrollo de las asesorías, por un lado, aquellos de carácter operativo referidos a cómo ponerlas en marcha y los contenidos tratados en éstas, porque la asesoría no sólo persigue que un equipo resuelva los problemas o situaciones de mayor complejidad que ocurren dentro de su quehacer (dimensión de contenido), sino también, que sean capaces de dotarse de un modo de trabajar (dimensión de proceso) que los haga cada vez más autónomos, colaborativos, reflexivos, es decir, más especializados en sus ámbitos de competencia.

Entonces, toda asesoría tiene la capacidad de transformarse en una herramienta de apoyo y en una metodología de aprendizaje, lo que se desprende de lo planteado por Garay y Uribe, respecto a que “...la propia institución debe pensarse, detectar sus problemas y formular soluciones en función de su particular contexto; esto, a partir de condiciones que sustenten tal proceso con base en objetivos claros y concretos, con un liderazgo visible y validado, con reglas claras y manejo explícito”(Garay y Uribe, 2006).

Algunos conceptos significativos que deben estar en el desarrollo de la asesoría que se trabajará desde el proceso de supervisión técnica, son:

- Desarrollar las asesorías en un marco de **colaboración consciente** entre las distintas personas vinculadas con el o los diversos proyectos de la oferta regional, que emerge cuando éstos son capaces de focalizarse en un objetivo en común, que, en conjunto con tener claridad de este horizonte compartido, cohesiona y entrega un orden de prioridades, logrando dirección, alineamiento y desarrollo de acciones en consonancia con el rol y posición que detenta cada uno de los involucrados.
- Incorporar como eje de interrelación la **inteligencia colectiva**, concepto que se vincula directamente con el anterior, debido a que refiere a la instalación de una forma de participación, escucha activa y de razonamiento continuo y sistemático con el conjunto de los profesionales, técnicos y dotación que se desempeña en un proyecto, dado que “algo sucede cuando se ponen en contacto las inteligencias y saberes individuales en torno a un objetivo común” (Rey A.A, 2022), que crean las condiciones para la emergencia de un diálogo con apertura a otras miradas y aristas, ampliando el ángulo de observación y percepción y permitiendo la comprensión de las diversas variables que configuran una situación o un problema. Este tipo de inteligencia marca una distinción entre pensar, dado que esto podría ser un acto individual, y razonar o reflexionar, en virtud a que estos últimos permiten su desarrollo con otros o con un equipo.

¹ Consulta sobre proceso de supervisión técnica noviembre del año 2022.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 4 de 20</p>

De tal forma, la inteligencia colectiva en términos operativos se traduce en facilitar que emerja la capacidad de trabajo que potencie en el equipo aspectos como: saber escoger o priorizar en qué centrar el análisis, pasar del conocimiento particular al compartido y comprender la complejidad de la realidad en que se desarrolla su labor, y sobre ésta crear, aprender y visualizar alternativas para resolver problemas y tomar decisiones en forma coherente y concordadas con la situación analizada.

Desde la supervisión técnica se generan, a lo menos, dos fortalezas que favorecen el desarrollo de esta función, siendo éstas: (1) contar con un ángulo amplio de visión sobre el quehacer y funcionamiento del proyecto y (2) la posición externa del supervisor(a) a la cotidianidad de la labor realizada por los equipos de éstos. Ellas permiten realizar el ejercicio de la asesoría como una instancia de trabajo conjunta que, desde los roles que competen a cada participante, se instala como una forma metódica de reflexión para visualizar iniciativas y alternativas de atención e intervención pertinentes al contexto territorial y oportunas a las necesidades y características de sus usuarios(as).

Estas fortalezas, de modo conjunto, permiten la generación de una mirada comprensiva y proactiva en la búsqueda de alternativas para la mejora, y quien está a cargo de la asesoría debe tener claridad del límite de sus alcances, es decir, debe cuidar no asumir la responsabilidad de la subsanación de las deficiencias, en razón que este rol podría jugar en contra del proceso reflexivo y autónomo que permite a cada equipo su autodesarrollo.

Los dos conceptos indicados anteriormente, **colaboración consciente e inteligencia colectiva**, en términos operativos implican que:

- La elección de metas u objetivos por los participantes de la asesoría, satisfacen los intereses o expectativas y mejoran el bienestar del equipo, en el mediano y largo plazo, es decir, **buscan hacer lo correcto**, cada persona que participa en esta decisión se involucra activamente para asumir y cumplir esas metas u objetivos.

La definición de metas u objetivos concreta lo que para ellos significa tener éxito en su desempeño. En este punto, se trata de establecer un horizonte común, que aúne las distintas miradas, conocimientos y experiencias de los integrantes del equipo, estableciendo acciones coordinadas para que en el mediano y largo plazo se vean sus resultados. Se busca que el equipo se proyecte y tome decisiones con perspectivas más allá de lo inmediato o de la situación de contingencia o de urgencia.

- Instalación de interacciones significativas y enriquecedoras entre los participantes, que contribuyen al aprendizaje colectivo y al empoderamiento en sintonía con las metas u objetivos concordados, que fortalecen las capacidades para **hacer bien** lo que corresponde a cada uno desde su rol.

Este punto alude al camino que los participantes eligen realizar para lograr soluciones eficaces. Este camino, es el método de trabajo, que podría ser rico en aprendizajes, que mejoran la autoestima, empodera a sus miembros y contribuye a generar capital social o a compartir momentos gratificantes como equipo. Este es fundamental para el quehacer del equipo, que se construye a través de

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 5 de 20</p>

conversaciones, de escucha activa y de una reflexión sostenida, en donde todas las inteligencias individuales se combinan y conforman un sistema armónico, sustentado en la confianza y el reconocimiento del aporte de cada uno, estableciendo un método concordado y orientado a cumplir las metas u objetivos propuestos.

- Implementación de procesos razonables y eficientes que minimicen el desgaste de los participantes, facilitando **hacer bien** lo que corresponde a cada uno desde su rol, es decir, cada integrante del equipo contribuye desde su propio quehacer para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos. En este se trata de hacer lo correcto y necesario, no seguir realizando o aumentando más acciones en menos tiempo, sino de *hacer lo que hay que hacer*, cuidando que el desgaste sea el estrictamente necesario.
- Gestiona y ejecuta de forma eficaz lo que se han propuesto conseguir en los objetivos o metas. En este punto se reflexiona sobre los resultados obtenidos, visualizando si se ha **conseguido hacer lo correcto**, si los resultados significan una mejora del trabajo realizado, constituyen un avance o un retroceso, o bien no se logró el impacto deseado. Es importante considerar en este análisis los aspectos emergentes inesperados que se dieron en este camino, específicamente para conocer si significan una mejora del plan inicial o si constituyen un retroceso.

Sobre este punto, es relevante que el equipo realice una autocrítica de los resultados obtenidos, como parte de su aprendizaje, es decir, orientado a visualizar las áreas de mejora, las decisiones acertadas y los obstáculos que afectaron en cumplir con las metas u objetivos propuestos.

En este escenario, el rol del supervisor(a) técnico(a) refiere a ser un facilitador(a) de la reflexión y análisis que realiza el equipo del proyecto. En virtud a que:

- Realiza una labor diferenciada del equipo del proyecto, pero enmarcada en un objetivo común orientado a la generación de cambios para la mejora de la atención e intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y adultos relacionados acorde a los estándares de calidad del Servicio;
- Cuenta con una posición estratégica, dado que conoce el proyecto sin ser parte de éste, posición que favorece la elaboración de un diagnóstico con mayor grado de *“objetividad”* sobre el funcionamiento del proyecto sustentado en: los resultados 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 labor de control/retroalimentación contenida en los Informes de Supervisión anteriores, es factible plantear hipótesis o preguntas acerca de las características de la organización (proyecto) y la metodología utilizada por el equipo para brindar la atención e intervención;

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 6 de 20</p>

- Promueve que el equipo se plantee nuevas estrategias y alternativas para mejorar su organización y ajustar o modificar su metodología de intervención, la identificación de redes de apoyo y complementariedad para el logro de los objetivos de intervención; y
- Propicia que el equipo se autoanalice y cuestione sus prácticas de funcionamiento, instalando una metodología de trabajo que favorece el aprendizaje y su autonomía.

Es importante aclarar que, desde la supervisión técnica, el rol de los supervisores no alude a realizar una asesoría clínica, ni a una presentación de expertos en la modalidad, tampoco a una clase magistral de un especialista en los diversos enfoques teóricos, ni a sustituir la labor de los profesionales o de asumir la jefatura técnica del proyecto para responder o instruir cómo este debe resolver sus deficiencias o carencias detectadas de los aspectos convenidos. Por el contrario, se trata de facilitar el análisis y reflexión del equipo del proyecto considerando sus fortalezas para aportar a que éste visualice alternativas de solución de los problemas o deficiencias, mediante la identificación de estrategias para la superación de las brechas de la atención e intervención psico-social individualizada que se debe entregar a los(as) usuarios(as).

De acuerdo a lo anterior, estas asesorías se enmarcan en los tópicos abordados desde el proceso de supervisión técnica regulado por los lineamientos vigentes, por ello, se espera que en base a los resultados, opiniones técnicas y conocimientos logrados a través de las supervisiones realizadas, se plantee la necesidad de abordar aquellos aspectos que presentan observaciones o deficiencias, a través de instancias de asesoría en donde la labor clave es realizada por el propio equipo del proyecto, reconociendo que son ellos mismos los que pueden replantear su quehacer orientado al abordaje de esas observaciones o aspectos necesarios de mejorar en pro de la atención y protección de los 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 nuestro 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(la) supervisor(a) legitima un 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 metódica con los integrantes del proyecto que propenda a su autodesarrollo y autonomía, la asesoría se debe realizar en un espacio que facilite el diálogo, en un contexto de respeto y de confianza, que favorezca observar y cuestionar desde un ángulo constructivo las posibles causas y prácticas que han generado y/o mantenido una situación deficiente o un problema relacionado con la atención y/o intervención brindada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 7 de 20</p>

Dentro de las funciones asociadas a la Gestión de la información, se ha realizado recientemente una lectura de los datos recogidos en el proceso de supervisión técnica mediante el módulo destinado a dicho fin, respecto de los hallazgos levantados durante los años 2022 y 2023 considerando hasta el 31 de julio en los diversos proyectos de la oferta vigente. En dicha lectura se ha detectado una importante cantidad de falencias en los diferentes ámbitos de funcionamiento de los proyectos, especialmente residenciales, y más aún, se obtiene que los hallazgos que provienen desde el año 2022 superan el 50%² de la totalidad, pudiendo denominarse *hallazgos de larga data*.

Lo indicado precedentemente, implica que la supervisión técnica, como proceso, se encuentra abocada a realizar el seguimiento a una serie de compromisos a los que los proyectos no han logrado responder en tiempo y forma, lo que hace necesario buscar alternativas que permitan regenerar el proceso dotándolo de mayor productividad e impacto en la mejora de las condiciones de atención y cuidado de los niños, niñas, adolescentes y de la intervención con ellos/as y sus familias.

Por ello, se estima necesario que, durante el último cuatrimestre del año 2023, el proceso de supervisión técnica se aboque a efectuar una focalización desde la asesoría, respecto de los hallazgos levantados y el análisis de causas de las dificultades que imposibilitan su superación por parte de los proyectos, alentando un trabajo coordinado a fin de propiciar el logro de un funcionamiento acorde a las necesidades de los/las usuarios/as atendidos/as. Y en el caso de las residencias que inician su funcionamiento, en este periodo del año, también deberán ser supervisadas mediante la función de asesoría de acuerdo a lo especificado en esta nota técnica.

Así, se requiere enfatizar esta función como parte activa de las supervisiones técnicas establecidas para la oferta residencial vigente y, por otro, es necesario ejecutarla en la etapa de instalación de las nuevas residencias, resultantes de las licitaciones públicas. Lo anterior, demanda distinguir el procedimiento a seguir, según las características del proyecto a supervisar, por lo que, a continuación, se explicitan las distinciones para la ejecución del proceso de supervisión técnica mediante la función de asesoría para los siguientes casos:

- a) Proyectos de cuidado alternativo residencial vigente.
- b) Proyectos de cuidado alternativo residencial que continúan su funcionamiento por el mismo colaborador acreditado y presentan cambio de código producto de la licitación.
- c) Proyectos de cuidado alternativo residencial que por primera vez inicia su funcionamiento sin códigos anteriores asociados.

Asimismo, es necesario explicitar que, a efecto de estas supervisiones y su registro en el módulo de supervisión de SIS, se cuenta con:

- Informes vigentes de aplicación en horario diurno, dependiendo de ejecutor (Para proyectos en situación a).

² Datos extraídos de Dashboard Nacional - Julio 2023.

	Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 8 de 20

- Informe de Asesoría. (Proyectos en situación b) y c).

Resumen de instrumentos a utilizar según situación de la residencia

Situaciones posibles	Instrumento a utilizar
Proyecto vigente	Informe supervisión diurno 2023 Línea de Cuidado Alternativo Residencial: Residencias ejecutadas por colaboradores acreditados. Informe supervisión diurno 2023 Línea de Cuidado Alternativo Residencial: Residencias Familiares (RFA) de administración directa. Informe supervisión diurno 2023 Línea de acción: Cuidado Alternativo Residencial Residencias de administración directa (CREAD).
Nuevo proyecto de continuidad con cambio de código	Informe de Asesoría: Solo mes 1. Informes proyecto vigente en meses 2 y 3.
Nuevo proyecto que inicia sin códigos precedentes	Informe de Asesoría.

Estas instancias de asesoría corresponderán a las supervisiones técnicas mensuales que deben efectuarse a la oferta de cuidado alternativo residencial, por ello, es preciso que cada una de estas asesorías quede debidamente registrada en el respectivo informe precisado, según sea la situación de la residencia, que se detalla más adelante.

Asimismo, las instancias de asesoría, desde el proceso de supervisión técnica, demandan contar con la participación activa de las otras unidades especializadas de la dirección regional, como la Unidad de: Asistencia Técnica, Participación, Unidades de soporte de la oferta AADD, Planificación e Implementación de la Oferta, Analista de Salud, entre otras, a fin de facilitar el análisis y las gestiones que permitan subsanar las distintas situaciones de criticidad que presente cada residencia de la región, en pro de la calidad de atención e intervención requerida por los niños, niñas, adolescentes y familias.

Si bien toda acción de supervisión se inicia con un encuadre, esto es especialmente necesario cuando se realiza a través de la función de asesoría, por ello, se sugiere explicitar claramente:

- **Sentido de las asesorías desde el proceso de supervisión técnica, solo como sugerencia se plantea la siguiente consigna:**

“Esta asesoría apunta a la co-construcción de un escenario que se sustenta en la participación y la escucha activa de y entre todos los presentes. Conjunto de elementos que permiten: un aprendizaje forjado en el reconocimiento de las singularidades que distinguen a cada persona y enriquecen el trabajo en equipo, producto de sus experiencias, conocimientos e intereses; una comprensión colectiva sobre el quehacer acorde al rol que desempeña cada uno(a), que favorece la visualización de metas u objetivos comunes, que nos unen en una orientación explícita para trabajar en forma alineada, coordinada, articulada y metódica utilizando los recursos que aporta cada participante, el proyecto y la localidad, a fin de dar respuesta a las áreas que demandan mejoras para el bienestar integral requerido por los niños, niñas y adolescentes.”

	<p style="text-align: center;">Nota Técnica</p> <p style="text-align: center;">Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 9 de 20

- Objetivo específico para la asesoría del periodo de septiembre a diciembre 2023:

Abordar los hallazgos con compromisos que se han levantado en las supervisiones técnicas que permanecen pendientes, por un periodo de tiempo y/o que son recurrentes en determinados ámbitos, mediante la revisión y reflexión conjunta de los participantes sobre los alcances que representa mantenerlos en ese estado para los niños, niñas y adolescentes, usuarios de la residencia, concordando alternativas viables de solución acorde a los roles y recursos existentes en cada uno(a), en el proyecto y la localidad.

Es importante precisar que estas asesorías siempre deben enmarcarse en los lineamientos vigentes, es decir, en las temáticas abordadas desde el proceso de supervisión técnica, ya sean estas propuestas directamente por quien supervisa el proyecto residencial o bien, por el propio equipo de la residencia, esto último, si y solo si es una materia de competencia del citado proceso.

Preparación y ejecución de la asesoría del proceso de supervisión técnica

Para ser factible, la asesoría requiere comprender que no es un modelo lineal de fases, ni una técnica más, sino una especie de plataforma ordenada de reflexión y un marco de referencia desde donde hacer posible la colaboración, el intercambio, la elaboración conjunta de conocimiento y el desarrollo profesional e institucional.

Entonces, toda asesoría exige su preparación y planificación, considerando cada uno de los aspectos que involucra esta función para su buen desarrollo, nunca se debe improvisar una asesoría. Por ello, se requiere apoyarse en los datos y conocimiento acumulados, producto de las supervisiones y acciones realizadas con relación al proyecto, revisar los informes de supervisión, las consultas planteadas por el proyecto, los registros en SIS, los informes de las visitas de los tribunales, entre otros, que permitan construir una opinión técnica de la atención e intervención brindada a los niños, niñas y adolescentes.

a) PROYECTOS DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL VIGENTES.

Como primer elemento a trabajar, en este periodo a través de la función de asesoría, refiere al seguimiento de los compromisos que se mantienen en estado de incumplimiento, es decir, que no han sido subsanados. Para ello, se sugiere revisar acuciosamente los resultados y opiniones técnicas consignadas en los informe(s) 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, específicamente el Reporte N° 14 de seguimiento y todos los insumos que se estimen necesarios sobre esta temática. En este escenario se recomienda:

- Revisar los hallazgos con su(s) compromiso(s), especialmente las medidas adoptadas para la subsanación de la deficiencia o carencia advertida desde la supervisión. En este análisis se deben considerar los planes de asesoría mejoramiento en curso, dado que se sustentan en los hallazgos y compromisos en estado de incumplimiento, visualizando sus avances y obstáculos presentados en su

	Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 10 de 20

ejecución, a fin de mantener o replantear aquellas acciones o medidas que permitan la subsanación efectiva de estos.

- Es determinante que cada supervisor(a) conozca en profundidad y en detalle lo que ocurre en la residencia respecto de los compromisos pendientes de solución para que, en base a estos, pueda plantear sus preguntas o consultas al equipo del proyecto, y este logre cuestionarse sobre sus prácticas, recursos, explicitar sus opiniones, alternativas de solución, activando así el análisis de causas de la situación.
- Para iniciar la asesoría, se sugiere presentar los resultados del análisis realizado, que podría ser identificación de los compromisos, según el mayor número de estos por dimensión o ámbito y/o cantidad de días que se encuentran en estado de pendiente u otros criterios que determine el supervisor(a) técnico(a), a fin de realizar con los participantes un análisis y una reflexión que permita la identificación y clasificación de las variables presentes para su abordaje en las respectivas supervisiones.
- Es importante, que desde la supervisión se cuente con la flexibilidad y apertura necesaria para acoger las diversas opiniones planteadas desde el equipo del proyecto residencial. Se debe recordar que las distintas miradas enriquecen y amplían el ángulo de observación, ayudan a situarse desde la posición del equipo de la residencia, desde donde construyen sus miradas y su desempeño en el proyecto, por ello, es preciso motivar y tomar los resguardos necesarios para que todos los presentes participen activamente en las instancias de asesoría, porque cada uno(a) es parte de la solución.
- Todas las preguntas deben ayudar a clarificar y ahondar en las posibles causas sobre la mantención de los compromisos analizados, propendiendo a que este análisis, también, permita visualizar las variables que han estado presentes en la generación y mantención de estos compromisos, esto permitirá su abordaje y, en el mejor de los casos, la prevención de la ocurrencia de nuevos hallazgos.
- Este cuestionamiento, a través de un diálogo reflexivo con el equipo de la residencia, es esencial para establecer una mirada mancomunada del equipo, trazar objetivos o metas comunes, esperando que estas sean concordadas con todos los presentes, a objeto de abordar estos compromisos que permanecen pendientes.
- Al momento de contar con una mirada común de lo que ocurre en la residencia, es necesario solicitar al equipo que, de acuerdo con las metas u objetivos propuestos, plantee alternativas de solución, medidas y acciones viables – considerando los recursos que dispone tanto cada profesional, el proyecto y la localidad en la que esta inserta la residencia-, que permitan cumplir con dichos objetivos o metas.
- Se requiere que todos los participantes conozcan las funciones o tareas con las que cada uno(a) contribuirá para subsanar las deficiencias y los plazos acordados, así como identificar aquellas redes de apoyo especializado a las cuales acudir para dar respuesta a la situación pendiente. Para ello, se propone explicitar el objetivo o meta propuesto, los acuerdos o alternativas de solución, qué labor desarrollará cada uno(a) y los plazos establecidos para su cumplimiento.
- En las próximas supervisiones técnicas, del periodo de septiembre a diciembre 2023, se deben destinar a la revisión de los avances, los aspectos que han obstaculizado el desarrollo de alguna de las acciones o medidas concordadas, a fin de replantear iniciativas o estrategias para la consecución de las metas u objetivos propuestos por el equipo residencial.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 11 de 20</p>

- Se mantiene la aplicación del ámbito Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, según indicación de REX N°010/2023.

ÁMBITO	Sep.	Oct	Nov	Dic
8. Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos	X	Buzón		Buzón

Se sugiere, antes de comenzar con las asesorías, realizar este ejercicio con el conjunto de supervisores técnicos de la unidad regional, con el propósito de analizar y reflexionar colectivamente sobre la situación de la oferta residencial, que cada profesional tenga la oportunidad de participar en el análisis acabado de alguna residencia, plantear sus dudas, consultas, posibles explicaciones, entre otras. Actividad que permitirá que toda la unidad prepare la información requerida, comparta una instancia reflexiva y logre una mirada compartida respecto del funcionamiento de esta oferta en la región, logrando visualizar posibles alternativas de solución, las cuales pudieran conllevar activar a otras unidades, gestiones o recursos propios de cada dirección regional.

Instrumento de supervisión técnica para el registro de las asesorías:

El registro de las asesorías para esta categoría se realizará en los informes vigentes en la plataforma SIS, es decir, en el Informe de Supervisión diurno 2023 Línea de Cuidado Alternativo Residencial (OCA), Informe de Supervisión cuidado alternativo residencial: Residencias de Administración Directa (CREAD) e Informe de Supervisión diurno 2023. Línea de acción: cuidado alternativo residencial: Residencias Familiares (RFA) De Administración Directa.

- Una vez que se ha realizado la visita al proyecto residencial, donde se efectuó asesoría para el abordaje de los hallazgos y compromisos priorizados, se deberá iniciar el Informe de Supervisión de la oferta de cuidado alternativo residencial, ya sea de la oferta administrada por un colaborador acreditado o directamente por este Servicio, y efectuar el seguimiento de los compromisos, tal como exige el Módulo y lo establecen los lineamientos vigentes.
- Se debe **marcar el ámbito que se abordará en la respectiva supervisión, según los hallazgos revisados** en la visita, pudiendo ser este el que presenta mayor cantidad de compromisos pendientes, y/o por el alto número de días en ese estado, o por otra variable que se considere determinante para la atención e intervención de los usuarios de la residencia.
- Se deben calificar los criterios de, a lo menos, una dimensión del ámbito seleccionado, según lo indicado en punto anterior, con nota 0, señalando en la observación “no aplica”, y el criterio **Otros** de dicha dimensión, debe ser **calificado con nota 3**, consignando en la observación que se realizó la asesoría técnica, con la participación de los convocados, abordando el número de compromisos en estado pendiente de subsanación, especificando los ámbitos que correspondan de acuerdo al proyecto.
- En los respectivos **acápites de retroalimentación/asesoría** se debe registrar brevemente, según el ámbito seleccionado, los resultados logrados en la asesoría realizada, es decir, los compromisos tratados con el equipo de la residencia, la reflexión realizada, los objetivos o metas propuestas, las

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 12 de 20</p>

acciones, medidas y alternativas concordadas para la subsanación de los hallazgos con compromisos pendientes, fechas establecidas para su cumplimiento y otros aspectos que determinen necesarios de consignar, según los resultados logrados con el conjunto de los participantes.

- En las siguientes supervisiones a través de la función de asesoría, se debe efectuar el procedimiento señalado precedentemente, **registrando en los acápites de retroalimentación/asesoría** los avances logrados, obstáculos que se presentaron en la ejecución de las acciones propuestas, modificaciones o iniciativas impulsadas por el equipo de la residencia, entre otros aspectos que permitan comprender el desarrollo de este proceso orientado a subsanar los compromisos pendientes.
- En el caso de advertir una nueva deficiencia o carencia se debe calificar el criterio respectivo, según lo indicado en la rúbrica, levantar el hallazgo y compromiso para su solución.
- **En el caso que alguna residencia no presente hallazgos**, dado que todos los compromisos han sido cumplidos o bien, en el caso que no se cuente con hallazgos en el segundo mes de este periodo, se debe mantener la realización de las supervisiones técnicas, a través de la función de asesoría, orientadas a tratar las áreas o aspectos que demanden mejora y/o requerimientos planteados por el equipo de la residencia en cuestión, entre otros.
- Se mantiene la ejecución presencial con una frecuencia mensual de supervisión diurna a proyectos de cuidado alternativo residencial, aun cuando el foco de trabajo se centre en este proceso de asesoría, indicado en los párrafos anteriores.
- Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto residencial.
- Respecto de las residencias que cierran durante este periodo, se debe proceder de acuerdo a lo indicado en la Nota Técnica N° 5, versión 2, de año 2021 y efectuar el desistimiento de los compromisos según lo estipulado en los lineamientos vigentes.

Consideraciones

1. **Las supervisiones técnicas** que se realicen, en este periodo a la oferta de cuidado alternativo residencial, **serán exclusivamente focalizadas en la función de asesoría**.
2. Para dar curso a estas asesorías **no es necesario ajustarse a los ámbitos calendarizados en los meses del periodo de septiembre a diciembre de año 2023**, a excepción del ámbito Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, que debe abordarse según lo indicado en la Resolución Exenta N°010/2023 que aprueba los lineamientos vigentes.
3. En las conclusiones no se requiere registrar el nivel de cumplimiento del proyecto de acuerdo con la nota final del informe.
4. Se mantiene la realización de las supervisiones en horario no hábil según las indicaciones y frecuencia establecidas en los lineamientos vigentes; y
5. Se deben realizar las supervisiones de urgencia frente a una eventualidad adversa según lo estipulado en los lineamientos vigentes, haciendo uso del Instrumento utilizado regularmente para esta acción.

	Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 13 de 20

Resumen

Frecuencia	Horario Hábil Mensual:	Horario no hábil cuatrimestral
Ámbitos	Abordaje según los hallazgos y compromisos trabajados con el proyecto residencial. Se mantiene la realización del ámbito Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, según indicación de REX N°010/202. Hechos de Contingencia o Crisis, cada vez que sea necesario ante la detección de eventuales delitos contra NNA.	Ejecución de supervisión técnica en horario nocturno, fines de semana o días festivos.
Selección de Muestras para la revisión de carpetas y procesos de intervención/ evaluación	Se realizará en el marco del seguimiento de los compromisos y según muestra seleccionada, acorde a lo tratado en las respectivas asesorías.	

b) PROYECTOS DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL QUE CONTINÚAN SU FUNCIONAMIENTO POR EL MISMO COLABORADOR ACREDITADO CON CAMBIO DE CÓDIGO PRODUCTO DE LICITACIÓN.

En estos casos, se ha determinado realizar un proceso de asesorías iniciales y de abordaje de los hallazgos en estado de pendiente de subsanación, es decir, de aquellos que deberían ser traspasados del proyecto predecesor. Durante los meses de octubre a diciembre del año 2023, se establecerá el énfasis en asesoría con el propósito de facilitar el desarrollo de las gestiones y favorecer el abordaje de las áreas que demandan la mejora para el buen funcionamiento de esta oferta residencial.

Estas instancias de asesoría, demandan la colaboración del Director Regional y de la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, a fin de coordinar la participación activa de las otras unidades especializadas de la dirección regional, como las Unidades de: Asistencia Técnica, Participación, Soporte de la oferta AADD, Planificación e Implementación de la Oferta, Analista de Salud, entre otras, a fin de facilitar el análisis y las gestiones, según competencia de cada unidad, que permitan subsanar las distintas situaciones de criticidad que presente esta oferta en la región en pro de la calidad de atención e intervención requerida por los niños, niñas, adolescentes y familias. Para lo anterior, se sugiere que la jefatura de cada Unidad de Supervisión y Fiscalización socialice esta nota técnica tanto con la autoridad regional como con las unidades de su dirección regional, con el propósito que tomen conocimiento de este procedimiento, identifiquen el rol que deben cumplir acorde a sus competencias y facultades, para apoyar activamente en la mejora de la calidad de vida e intervención requerida por los niños, niñas, adolescentes y sus familias que están siendo atendidos en la oferta residencial. Así, por ejemplo, los hallazgos levantados en materia de PII deberán ser abordados por la Unidad de Asistencia Técnica, según los lineamientos vigentes de dicha instancia técnica; la subsanación de hallazgos que sean competencia del colaborador acreditado, es decir, sean ajenos al control de la residencia, deberán ser tratadas por el gestor(a) de colaboradores correspondiente o bien por la Unidad de Planificación e Implementación de la Oferta; y aquellos hallazgos de residencias de

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 14 de 20</p>

administración directa deberán ser trabajados por equipos de soporte y Coordinador/a de Implementación AADD, según la competencia de dichas instancias para dar respuesta a la deficiencia advertida desde el proceso de supervisión técnica.

Así, se propone ejecutar supervisiones mediante la función de asesoría, que involucran una distinción sustantiva según la orientación que tiene el primer mes de funcionamiento y los siguientes 2 meses de este periodo que, además, demandan la utilización de informes distintos, por ello, se sugiere examinar detenidamente lo indicado para cada una de las respectivas asesorías según el mes que se trate, siendo estas las siguientes:

Mes 1: corresponde a la primera instancia de asesoría por parte del supervisor/a técnico/a de la propuesta adjudicada que da continuidad al proyecto precedente, por ello, se sugiere revisar y reflexionar con el conjunto del equipo residencial los hallazgos pendientes que se arrastran del proyecto finalizado, especialmente los relacionados con la infraestructura (medidas de seguridad, equipamiento y espacios del inmueble) y con la dotación comprometida en la propuesta técnica adjudicada. Lo anterior, con la finalidad de visualizar de la totalidad de dichos hallazgos aquellos que corresponden traspasar al actual proyecto residencial, precisando que estos se abordarán exhaustivamente en las próximas 2 instancias de asesoría técnica inicial. Para ello será necesario contar con la participación de la dotación residencial, precisando el objetivo de éstas y la metodología utilizada para su desarrollo y que estas serán planificadas con la debida antelación.

- Se sugiere revisar lo descrito en el punto anterior, respecto del sentido y objetivo que guían el desarrollo de las asesorías del proceso de supervisión técnica.
- Se debe utilizar el formato de Informe de Asesoría Técnica, disponible en el Módulo de Supervisión Técnica.
- Además, en esta instancia se deberá comunicar el encuadre del proceso, precisando que el objetivo puntual de esta instancia de supervisión es conocer las condiciones de la residencia y del equipo que dispone para cumplir su proyecto de funcionamiento, analizando los hallazgos y compromisos que permanecen pendientes de subsanación para determinar los que deben ser traspasados y asumidos por el actual proyecto residencial. Entonces, las dos supervisiones siguientes se destinarán al análisis y reflexión conjunta de los hallazgos, traspasados a esta residencia, a fin de lograr con el conjunto de los participantes reflexionar sobre estos para visualizar estrategias, acciones y medidas que permitirán su efectiva subsanación.
- Cabe señalar que se levantarán hallazgos en el caso que se adviertan nuevas situaciones que afecten directamente la calidad de las condiciones de vida, atención e intervención requerida por los niños, niñas o adolescentes.
- Desde el mes de enero de 2024 se comenzará con el desarrollo de las supervisiones técnicas según lo determinen los lineamientos de ese periodo.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 15 de 20</p>

El registro se realiza en el Informe de Asesoría para la oferta de cuidado alternativo residencial (para toda la oferta de cuidado alternativo residencial)

Como aspectos novedosos de este informe es preciso señalar que:

- El Informe de Asesoría, cuenta con un número acotado de ámbitos, dimensiones y referencias técnicas, que permite 3 categorías de implementación según lo observado en el proyecto residencial: Implementación débil, Implementación incipiente o Implementación adecuada.
 - El informe se desagrega en “referencias técnicas”, las que operan como puntos de observación de aspectos centrales de la implementación de un proyecto, agrupando una serie de criterios para su consideración.
 - Las referencias técnicas se encuentran operacionalizadas en la descripción del nivel de “implementación adecuada”, por lo que se sugiere iniciar desde este punto la observación, de manera que, de advertirse que el proyecto no se adecua a este nivel, el/la supervisor/a técnico deberá posicionarse en alguna de las siguientes categorías de acuerdo con lo que constate en el proyecto.
- Este instrumento, para los proyectos de continuidad, solo se aplica en el primer mes de inicio.
 - Se debe revisar el nivel existente en la residencia respecto de lo comprometido por el proyecto adjudicado en materia de infraestructura y dotación de personal. Ámbitos cuyo cumplimiento será evaluado en la siguiente instancia de supervisión técnica.
 - La detección de una implementación débil o incipiente no se traduce en un hallazgo, sino en consignar una observación que sustente dicha categoría;
 - Conforme la categoría resultante, se trabaja en la siguiente supervisión, y si corresponde se establecen acciones para el periodo de implementación de la residencia, octubre a diciembre 2023, a fin de contar con las condiciones requeridas para brindar la atención e intervención conforme los estándares de calidad declarados en el proyecto de funcionamiento;
 - En los acápites de retroalimentación/ asesoría de los ámbitos/ dimensiones, se consigna la reflexión generada y los acuerdos logrados con los participantes.
 - En la conclusión se registra opinión técnica del(la) supervisor(a) respecto al proceso realizado con el equipo del proyecto residencial.

Consideraciones:

1. Para dar curso a las asesorías del proceso de supervisión técnica, **no es necesario ajustarse a los ámbitos calendarizados en los meses del periodo de octubre a diciembre de año 2023.**
2. De acuerdo con la normativa, se deben realizar las supervisiones de urgencia frente a una eventualidad adversa, según lo estipulado en los lineamientos vigentes. En estos casos se utiliza el Informe de Supervisión diurno 2023 Línea de Cuidado Alternativo Residencial: Residencias ejecutadas por Colaboradores Acreditados.
3. Se mantiene la frecuencia de supervisión a proyectos de cuidado alternativo residencial de manera mensual y presencial, aun cuando el foco de trabajo se centre en este proceso de asesoría, indicado en los párrafos anteriores.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 16 de 20</p>

4. Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto residencial.

Meses 2 y 3: Se procede de acuerdo a lo planteado para la oferta residencial vigente, letra a) de esta nota técnica, es decir, que estas instancias de asesoría se destinan a la revisión, análisis y reflexión conjunta con el equipo de la residencia sobre los hallazgos pendientes, que fueron traspasados del proyecto predecesor; específicamente el acápite de “Preparación y ejecución de la asesoría del proceso de supervisión técnica”, debido a que se requiere aplicar la misma metodología en estas dos supervisiones técnicas. Para ello, se aplica el Informe de Supervisión diurno vigente 2023, utilizado hasta el mes anterior de esta etapa de instalación del proyecto residencial, teniendo presente el siguiente procedimiento:

Aplicación y registro de las asesorías en el Informe de Supervisión diurno 2023 Línea de Cuidado Alternativo Residencial: Residencias ejecutadas por Colaboradores Acreditados.

- En el 2 mes, se debe evaluar el cumplimiento de los ámbitos referidos a infraestructura y dotación de personal, a fin de verificar el cumplimiento de estos conforme lo planteado en el proyecto adjudicado. En el caso que se advierta incumplimiento, se deben levantar los hallazgos y establecer los compromisos respectivos.
- Se debe marcar el ámbito/dimensión que se abordó en la respectiva supervisión, según los hallazgos traspasados que se abordarán en esta instancia, según el criterio determinado, pudiendo ser este el que presenta mayor cantidad de compromisos pendientes, y/o por el alto número de días en ese estado, o por otra variable que se considere para el resguardo de la atención e intervención de los usuarios de la residencia.
- Se deben calificar los criterios, de a lo menos una dimensión(es) con nota 0, señalando en la observación “no aplica”, y el criterio **Otros de dicha dimensión**, debe ser **calificado con nota 3**, consignando en la observación que se realizó la asesoría técnica, con la participación de los convocados, abordando los compromisos en estado de pendiente de subsanación asociados a los distintos ámbitos.
- En los respectivos **acápites de retroalimentación/asesoría** se debe registrar brevemente en cada ámbito, acorde a los compromisos tratados con el equipo de la residencia, la reflexión realizada, los objetivos o metas propuestas, las acciones, medidas y alternativas concordadas para la subsanación de los hallazgos con compromisos pendientes, fechas establecidas para su cumplimiento y otros aspectos que determinen necesarios de consignar, según los resultados logrados con el conjunto de los participantes.
- En las siguientes supervisiones a través de la función de asesoría, se debe efectuar el procedimiento anterior, **registrando en los acápites de retroalimentación/asesoría** los avances logrados, obstáculos que se presentaron en la ejecución de las acciones propuestas, modificaciones o iniciativas impulsadas por el equipo de la residencia, entre otros aspectos que permitan comprender el desarrollo de este proceso orientado a subsanar los compromisos pendientes.
- En el caso de advertir una deficiencia o carencia se debe calificar el criterio respectivo, según lo indicado en la rúbrica, levantar el hallazgo y compromiso para su solución.

	Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 17 de 20

- Se mantiene la frecuencia de supervisión a proyectos de cuidado alternativo residencial a lo menos mensual y presencial, aun cuando el foco de trabajo se centre en este proceso de asesoría, indicado en los párrafos anteriores.
- Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto residencial.

Consideraciones

1. Para dar curso a las asesorías del proceso de supervisión técnica, **no es necesario ajustarse a los ámbitos calendarizados en los meses del periodo de septiembre a diciembre de año 2023**, a excepción del ámbito Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, que debe abordarse según lo indicado en la Resolución Exenta N°010/2023 que aprueba los lineamientos vigentes.
1. De acuerdo con la normativa, se deben realizar las supervisiones de urgencia frente a una eventualidad adversa según lo estipulado en los lineamientos vigentes.
2. En el caso de advertir deficiencias o carencias, que afectan directamente la calidad de las condiciones de vida, atención e intervención, se debe calificar el criterio respectivo, según lo indicado en la rúbrica, levantar el hallazgo y compromiso para su solución.
3. Se mantiene la frecuencia de supervisión a proyectos de cuidado alternativo residencial a lo menos mensual y presencial, aun cuando el foco de trabajo se centre en este proceso de asesoría, indicado en los párrafos anteriores.
4. En las conclusiones no se requiere registrar el nivel de cumplimiento del proyecto de acuerdo con la nota final del informe.
5. Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto residencial.

Resumen

Frecuencia	Horario Hábil: Mensual
Asesoría de etapa de implementación de la nueva residencia.	Abordaje de condiciones del inmueble y dotación de personal con que cuenta la residencia para la atención e intervención. Revisión de hallazgos pendientes para su traspaso al nuevo proyecto.
Asesoría para el abordaje de ámbitos según hallazgos traspasados.	Abordaje según los hallazgos y compromisos trabajados con el proyecto residencial. Se mantiene evaluación de los ámbitos de infraestructura y dotación de personal , como aspectos comprometidos por los proyectos que inician su funcionamiento. Se mantiene la realización del ámbito Opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos, según indicación de REX N°010/2023. Hechos de Contingencia o Crisis, cada vez que sea necesario ante la detección de eventuales delitos contra NNA.
Selección de Muestras para la revisión de carpetas y procesos de intervención / evaluación	Se realizará en el marco del seguimiento de los compromisos y según muestra seleccionada para el abordaje de los hallazgos o aspectos específicos determinados por el supervisor(a) técnico(a).

	<p style="text-align: center;">Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 18 de 20

c) PROYECTOS DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL QUE POR PRIMERA VEZ INICIA SU FUNCIONAMIENTO SIN CÓDIGOS ANTERIORES ASOCIADOS.

En los casos de las residencias que inician por primera vez funcionamiento producto de los resultados de los concursos de licitación de nuestro Servicio, se ha determinado realizar un proceso de asesorías técnicas iniciales durante los primeros 3 meses, con el propósito de facilitar la instalación de estas residencias, y posterior a este periodo se iniciará la primera supervisión técnica. En este escenario, se considera relevante abordar los siguientes tópicos en las respectivas asesorías:

ASESORÍA TÉCNICA INICIAL:

- **Mes 1:** Realizar encuadre general del funcionamiento de la oferta del Servicio. Se sugiere, para los objetivos de este proceso, solicitar la colaboración del director regional y de la jefatura del Departamento de Servicios y Prestaciones, a fin de considerar participación especial de la Unidad de Implementación de la Oferta OCA con relación a la articulación con las unidades de Asistencia Técnica, Participación, Analista de Salud, Arquitecto o Prevencionista de Riesgo, Abogado Especializado y otros vinculados con el funcionamiento de la oferta regional, que informen respecto de sus objetivos como unidad, metodología de trabajo y apoyos específicos que brindarán cada una de estas instancias técnicas especializadas para el buen desempeño de la residencia.
- En esta primera visita se requiere efectuar la revisión conjunta con director(a) y equipo profesional de la residencia, del convenio, proyecto de funcionamiento y orientaciones técnicas de la modalidad. Informar de los procesos de supervisiones técnicas que lleva a cabo el Servicio, sus objetivos, propósito, rol, funciones y principales énfasis establecidos en los Lineamientos vigentes. Efectuar recorrido por las dependencias, observación de equipamiento y espacios que puedan garantizar las condiciones para la atención de calidad a niños, niñas y adolescentes, y realizar revisión del estado actual del proceso de contratación y dotación del RRHH. Una vez observado, se deberán indicar las acciones, procedimientos y recomendaciones a realizar a fin de que avancen en el proceso de implementación de la residencia. Aplicación de ámbito Opinión NNA y Adultos y Personal de trato Directo.
- **Mes 2:** Se deben revisar los aspectos observados en la instancia anterior y realizar la retroalimentación y asesoría respecto de los avances alcanzados o gestiones importantes para la mejora y buen funcionamiento del proyecto. Abordar las consultas del equipo y reforzar en aquellos aspectos que se estimen necesarios con la dotación de la residencia. Aplicación de ámbito de Opinión NNA y Adultos y Personal de trato Directo.
- **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 posicionado el proyecto. Abordar las consultas del equipo y reforzar en aquellos aspectos que se estimen necesarios con la dotación de la residencia. Aplicación de ámbito de Opinión NNA y Adultos y Personal de trato Directo.

	<p>Nota Técnica</p> <p>Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		
		<p>REF: DPR.NT. 01/2023</p>	<p>Nº VERSIÓN 01</p>	<p>Página 19 de 20</p>

Aplicación y registro de las asesorías en el Informe de Asesoría para la oferta de Cuidado Alternativo Residencial. Residencias ejecutadas por colaboradores acreditados.

Este instrumento, se aplica en cada mes del trimestre octubre – diciembre de 2023 al proyecto residencial iniciado;

- Este informe, cuenta con un número acotado de Ámbitos, dimensiones y referencias técnicas, que permite 3 categorías: Implementación débil, implementación incipiente o Implementación adecuada.
- La selección de una de las anteriores categorías no se traduce en un hallazgo, sino en registro de una observación que sustente dicha categoría;
- Conforme la categoría resultante, se trabaja en las siguientes supervisiones con el propósito de visualizar los avances logrados, en el caso de advertirse falencias en alguna de las referencias revisadas en instancia anterior, a fin de contar con las condiciones requeridas para brindar la atención e intervención conforme los estándares de calidad declarados en el proyecto de funcionamiento;
- Cada vez que se revisen los avances según la referencia técnica se aplica una de las 3 categorías señaladas precedentemente, que servirán para advertir los avances y las áreas en las que se han presentado obstáculos para su superación.
- En cada supervisión técnica desarrollada en esta etapa de implementación se solicita levantar la opinión de los niños, niñas o adolescentes; adultos y personal de trato directo presentes en el proyecto residencial;
- En el caso que no se cuente con usuarios(as) presentes en la residencia, se indica esto en el acápite de conclusiones del Informe de Asesoría;
- Si existen aspectos que no han logrado avances, junto con asignar la calificación y consignar la observación correspondiente, se deben analizar y reflexionar sobre las posibles causas que han obstaculizado o imposibilitado subsanar la eventual observación, para ajustar la estrategia o bien replantear otras medidas, acciones consideradas por los participantes como pertinentes y viables de desarrollar según los recursos del equipo de la residencia y la localidad.
- En los acápites de retroalimentación/ asesoría de los ámbitos/ dimensiones se consigna la reflexión generada y los acuerdos logrados con el concurso de los participantes acorde a la categoría asignada.
- En la conclusión se registra opinión técnica del supervisor(a) respecto al proceso realizado con la dotación del proyecto.

Consideraciones:

1. Para dar curso a las asesorías del proceso de supervisión técnica, **no es necesario ajustarse a los ámbitos calendarizados en los meses del periodo de octubre a diciembre de año 2023;**
2. De acuerdo con la normativa, se deben realizar las supervisiones de urgencia frente a una eventual situación de crisis o de contingencia, según lo estipulado en los lineamientos vigentes.
3. Se mantiene la frecuencia mensual de supervisión a proyectos de cuidado alternativo residencial de y de forma presencial, aun cuando el foco de trabajo se centre en este proceso de asesoría, indicado en los párrafos anteriores.

	Nota Técnica Metodología para la aplicación de la función de asesoría en las supervisiones técnicas a la oferta de cuidado alternativo residencial	SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		
		REF: DPR.NT. 01/2023	Nº VERSIÓN 01	Página 20 de 20

4. Este Informe de asesoría para la oferta de Cuidado Alternativo Residencial, ejecutada por colaboradores acreditados, se debe aplicar en su totalidad en cada supervisión técnica que se realice en el periodo de octubre a diciembre.
5. En el caso de constatar que algunas referencias técnicas se encuentran categorizadas como implementación adecuada, no se requiere reiterar su abordaje, a lo menos, que se evidencie la emergencia de alguna deficiencia u observación. En este último caso, se debe abordar nuevamente conforme el procedimiento establecido en esta nota técnica.
6. Se mantienen los 15 días hábiles establecidos para la elaboración, revisión, aprobación y remisión de los informes de supervisión al proyecto residencial.

Resumen

Frecuencia	Horario Hábil: Mensual
Asesoría para la etapa de implementación de la nueva residencia	<p><u>Abordaje de condiciones del inmueble y dotación de personal</u> con que cuenta la residencia para la atención e intervención. Revisión sistemática de avances, análisis de medidas, acciones y estrategias para la subsanación de observaciones levantadas en esta etapa de la residencia.</p> <p>Aplicación de todo el Informe de asesoría para la oferta de Cuidado Alternativo Residencial. Residencias ejecutadas por colaboradores acreditados, en cada supervisión realizada en el periodo de octubre a diciembre.</p> <p>Hechos de Contingencia o Crisis, cada vez que sea necesario ante la detección de eventuales delitos contra NNA</p>
Selección de Muestras para la revisión de carpetas y procesos de intervención / evaluación	Se realizará en el marco del seguimiento de los eventuales hallazgos y compromisos, que se levanten en este periodo.