



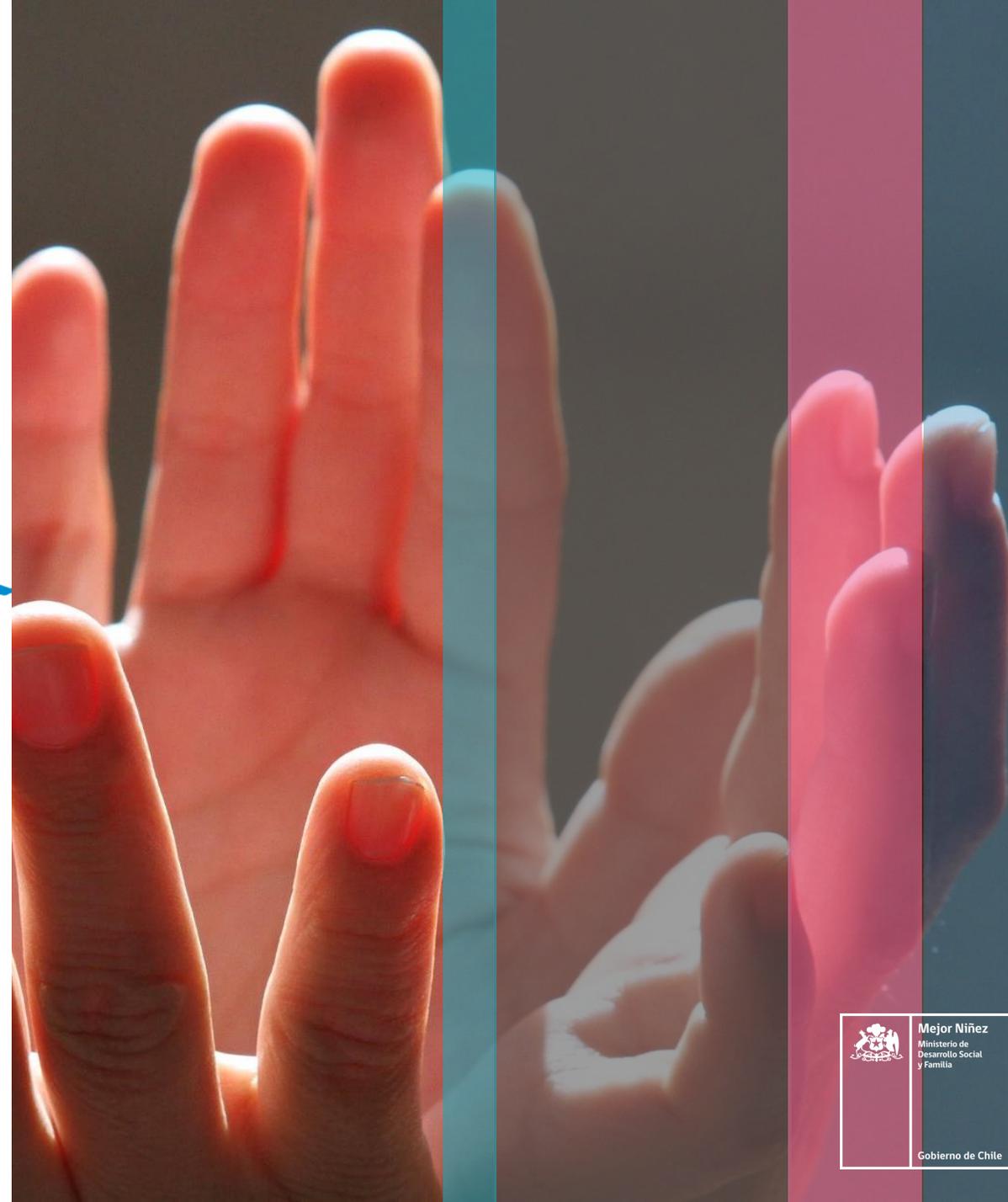
Instancias Mejor Niñez – Colaboradores Acreditados



PROCEDIMIENTOS

SUPERVISIÓN TÉCNICA 2022

División de Supervisión, Evaluación y Gestión
Marzo 2022



MARCO LEGAL

En el artículo 39 de la Ley N°21.302 se indica que 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... 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, debiendo contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores.**



ROL DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

En este contexto legal, resulta elemental para el proceso de supervisión entender el rol que el supervisor/a técnico/a desempeña en él, estando circunscrito a la **función de control** respecto del nivel de acatamiento de normativa vigente en la ejecución de los proyectos (Orientaciones y Normas Técnicas, convenios, procedimientos y protocolos del propio Servicio, así como el conjunto de leyes y reglamentos relacionados que regulan sus acciones).

Así también, incluye la **función de retroalimentar** respecto de acciones para la mantención y la innovación en el caso de los proyectos que se ajustan a la normativa, destacando sus buenas prácticas y; por otro lado, respecto de acciones de reconducción y modelaje que orienten al cumplimiento de la normativa en aquellos proyectos que se encuentren desviados de ella.

Clasificación de Supervisiones Técnicas

- Aplicables a todos proyectos de la oferta programática del Servicio:
 - Ejecutados directamente,
 - Ejecutados por colaboradores acreditados.
 - Fundaciones que ejecutan programas de adopción.
 - Residencias de organismos coadyuvantes.

Según el tipo de contacto

- Presencial
- Remota

Según el horario

- Diurna
- Nocturna
- De fin de semana o día feriado

Según el tipo de planificación

- Normal
- De urgencia

ASPECTOS CLAVES O ENFÁSIS PARA LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

Énfasis en el control de aspectos técnicos y técnico-administrativos del quehacer de los proyectos y contenidos en la legislación vigente.

Se incorpora la elaboración de un Plan Regional como un aspecto clave de la organización de las supervisiones.

Se mantiene la realización de acciones para conocer la opinión de niños, niñas y adolescentes y de adultos respecto de las condiciones en los procesos de intervención o de evaluación en que participan.

Se mantiene la exigencia de abordar ámbitos mínimos según calendarización, favoreciendo el análisis regional y nacional del desarrollo de la oferta programática.

AMBITOS Y DIMENSIONES DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

CUIDADO ALTERNATIVO

CONTINGENCIA SANITARIA:

- Acciones Preventivas
- Seguimiento frente a sospecha o confirmación COVID

PROCESOS DE INTERVENCIÓN:

- Ingreso y Diagnóstico
- Plan de Intervención Individual
- Desarrollo de la Intervención con NNA / Familia / Redes
- Reportes de Avances

HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:

- Asociado a vulneración de derechos
- Otras situaciones de crisis

PARTICIPACIÓN EN LA INTERVENCIÓN:

- De los niños, niñas y adolescentes.
- De los adultos

COTIDIANIDAD RESIDENCIAL

- Rutina Diaria
- Manejo de Situaciones de Salud

CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN:

- Espacios, equipamiento e insumos / Alimentación, vestuario y artículos personales / Prevención de Riesgo y Seguridad

FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO:

- Matriz Lógica y Plan de Evaluación.
- Gestión Técnica
- Carpetas Individuales
- Registro en SIS.

RECURSO HUMANO:

- Dotación e idoneidad
- Gestión con el personal

OPINIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS

AMBITOS Y DIMENSIONES DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

AMBULATORIO

CONTINGENCIA SANITARIA:

- Acciones Preventivas
- Seguimiento frente a sospecha o confirmación COVID

CONDICIONES PARA LA INTERVENCIÓN:

- Espacios, equipamiento e insumos

PROCESOS DE INTERVENCIÓN:

- Diagnóstico
- PII / PIU
- Desarrollo de la Intervención
- Reportes de Avances

FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO:

- Matriz Lógica y Plan de Evaluación.
- Gestión Técnica
- Carpetas Individuales
- Registro en SIS.

HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:

- Asociado a vulneración de derechos
- Otras situaciones de crisis

RECURSO HUMANO:

- Dotación e idoneidad
- Gestión con el personal

PARTICIPACIÓN EN LA INTERVENCIÓN:

- De los niños, niñas y adolescentes.
- De los adultos

OPINIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS

AMBITOS Y DIMENSIONES DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA

DIAGNÓSTICO

CONTINGENCIA SANITARIA:

- Acciones Preventivas
- Seguimiento frente a sospecha o confirmación COVID

CONDICIONES PARA LA EVALUACIÓN:

- Espacios, equipamiento e insumos

PROCESOS DE EVALUACIÓN:

- Etapa Evaluativa
- Informes Elaborados

FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO:

- Matriz Lógica y Plan de Evaluación.
- Gestión Técnica
- Carpetas Individuales
- Registro en SIS.

HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:

- Asociado a vulneración de derechos
- Otras situaciones de crisis

RECURSO HUMANO:

- Dotación e idoneidad
- Gestión con el personal

PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN:

- De los niños, niñas y adolescentes.
- De los adultos

MÍNIMOS ESTABLECIDOS

Frecuencia

Tipo de Programa	Tipo de Supervisión	Frecuencia de Supervisión	N° de Supervisiones Anuales
Residenciales	Diurna	Mensual	12
	Nocturna, fin de semana o festivo	Cuatrimstral	03
Familias de Acogida	Diurna	Mensual	12
Ambulatorios	Diurna	Trimestral	4
Fundaciones	Diurna	Trimestral	4
Coadyuvantes	Diurna	Trimestral	4

Carpetas

Tipo de Programa	N° Mínimo de carpetas a revisar en el año
Residenciales	20
Familias de Acogida	20
Ambulatorios	20
Fundaciones	20
Coadyuvantes	(5 por cada subprograma) 20

Proceso de intervención, evaluación o intervención proteccional

Tipo de Programa	N° de Casos/Diligencias a revisar en el año
Residenciales	20
FAE PRO,FAE AADD	20
FAE CAPTACIÓN	14
PRM,PIE,PPF,PEC,PEE,PAS,PAD,PDE,PDC, PRI	14
DAM	20 (Diligencias o informes)
OPD	14
Fundaciones	10
Coadyuvantes	20

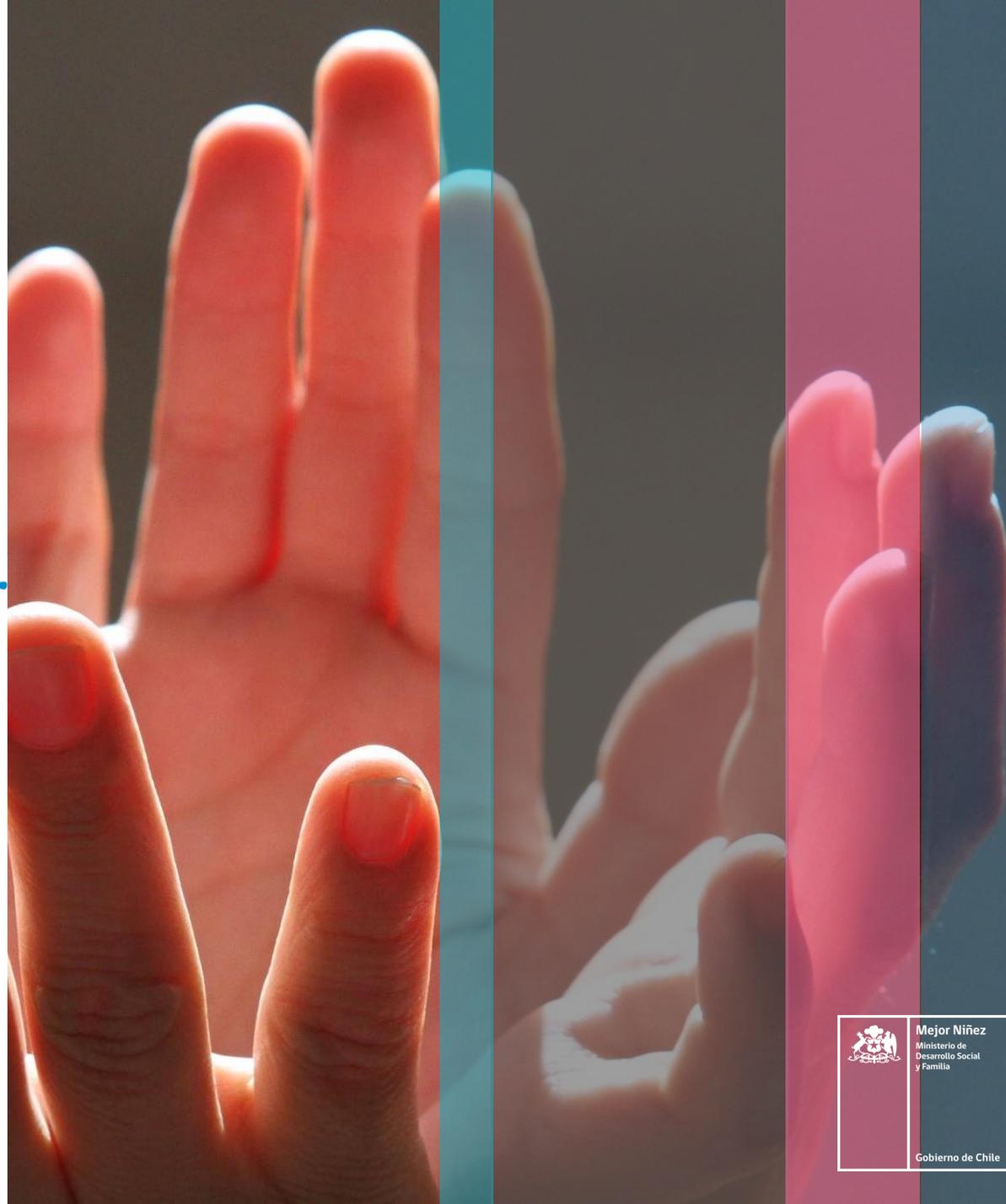
Opinión de NNA (con capacidad expresiva comprensiva oral y/o escrita), adultos y personal de trato directo

Tipo de Programa	N° de NNA	N° de adultos	N° Personal Trato Directo
Residenciales	20	10	10
FAE PRO,FAE AADD	20	10	N/A
FAE CAPTACIÓN	20	10	N/A
PRM,PIE,PPF,PEC,PEE,PAS,PAD,PDE,PDC,PRI,OPD	20	10	N/A
DAM	N/A	N/A	N/A
OPD	20	10	N/A
Fundaciones	N/A	N/A	N/A
Coadyuvantes	20	10	N/A

PROCEDIMIENTOS

PROCESO FISCALIZACIÓN 2022

División de Supervisión, Evaluación y Gestión
Marzo 2022



Definición Fiscalización

Conjunto de acciones orientadas a la recopilación y análisis de la información que permitan verificar el correcto desempeño de los Colaboradores Acreditados, velando por 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; de las instrucciones que emanen del Director/a Nacional y/o Directores/as Regionales, así como el correcto uso y destino de los recursos otorgados, ello, para lograr el bienestar de los NNA sujetos de atención del Servicio.

Fuente: Lineamientos Fiscalización 2022 aprobados por Resolución Exenta N° 100 de fecha 28 de febrero 2022.



TIPOS DE FISCALIZACIONES

1. Fiscalización Agendada

2. Fiscalización por Denuncia/Reclamo

3. Fiscalización por alerta de Supervisión

Priorización fiscalizaciones por denuncia/reclamo, alerta y luego agendada.

FISCALIZACIÓN AGENDADA

Son aquellas fiscalizaciones requeridas por la Ley N°21.302 en su artículo 39.

“El Servicio deberá fiscalizar, al menos semestralmente, técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, ejecutados por los Colaboradores Acreditados”.

Focalización Fiscalización Agendada 2022:



FISCALIZACIÓN POR DENUNCIA/RECLAMO

Son aquellas que se activan ante la notificación de una denuncia/reclamo por alguno de los canales creados al efecto por el Servicio.

FISCALIZACIÓN POR ALERTA DE SUPERVISIÓN

Son aquellas que se activan en virtud de la cantidad máxima de compromisos que puede levantar un supervisor ante la existencia de un hallazgo.

El fiscalizador, constatará la existencia de un incumplimiento.

FASES DEL PROCESO FISCALIZACIÓN

1. DOCUMENTAL

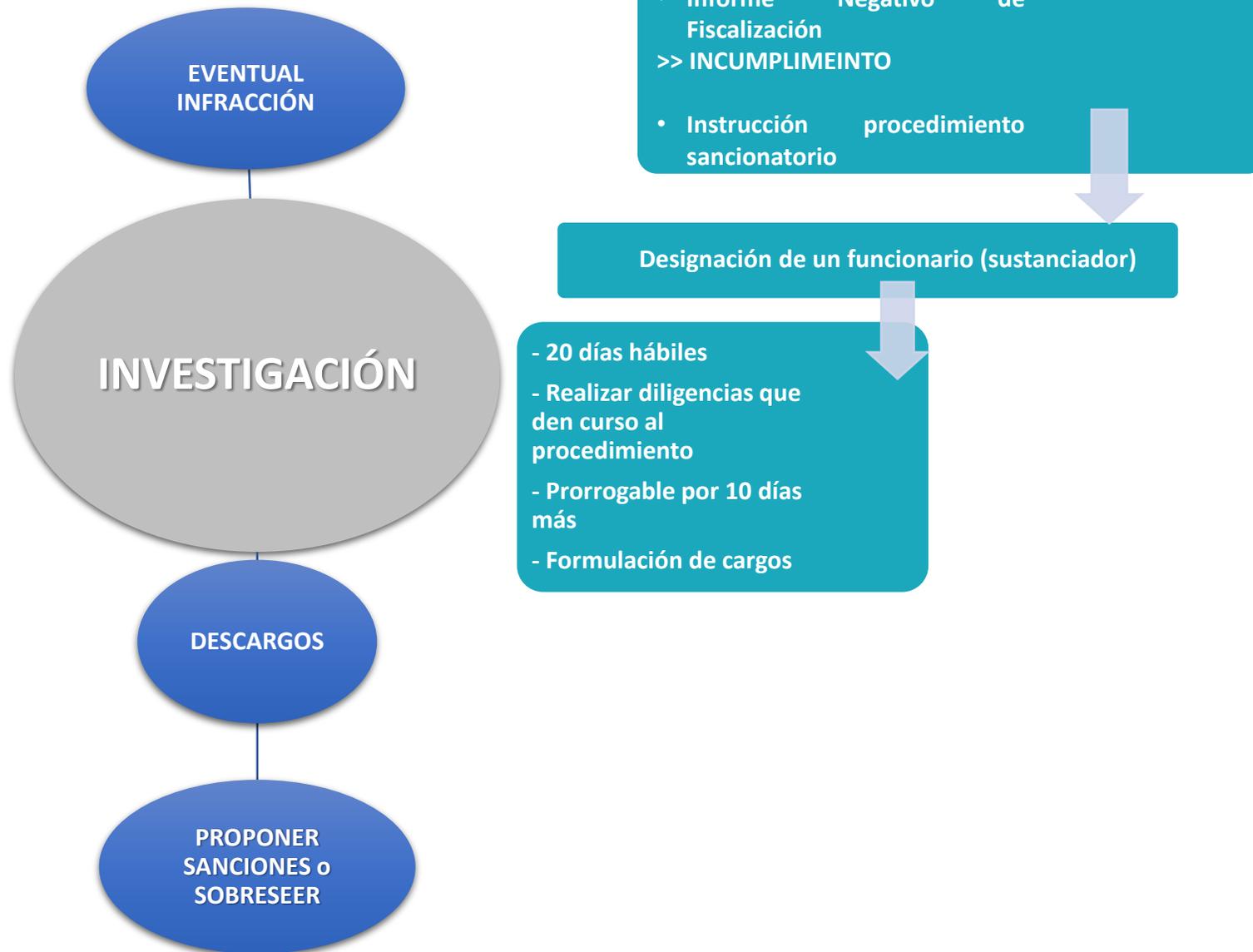
2. TERRENO

3. CONCLUSIÓN E INFORME

4. VALIDACIÓN, FIRMAS Y DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Art. 42 Ley 21.302



INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 41 Ley 21.302

INFRACCIONES	SANCIONES
Menos Graves	Amonestación Escrita
	Multa 10 al 15% promedio aporte financiero
Graves	Multa 20 al 30% promedio aporte financiero
	Término Anticipado y Unilateral del respectivo Convenio
	Inhabilitación temporal del colaborador acreditado
	Término de la acreditación del colaborador
Gravísimas	Multa 30 al 60% promedio aporte financiero
	El término de la acreditación del colaborador

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Art. 45 Ley 21.302



Asistencia Técnica y Transferencia Técnica

División de Estudios y Asistencia Técnica
Marzo 2022

Estructura orgánica de la División

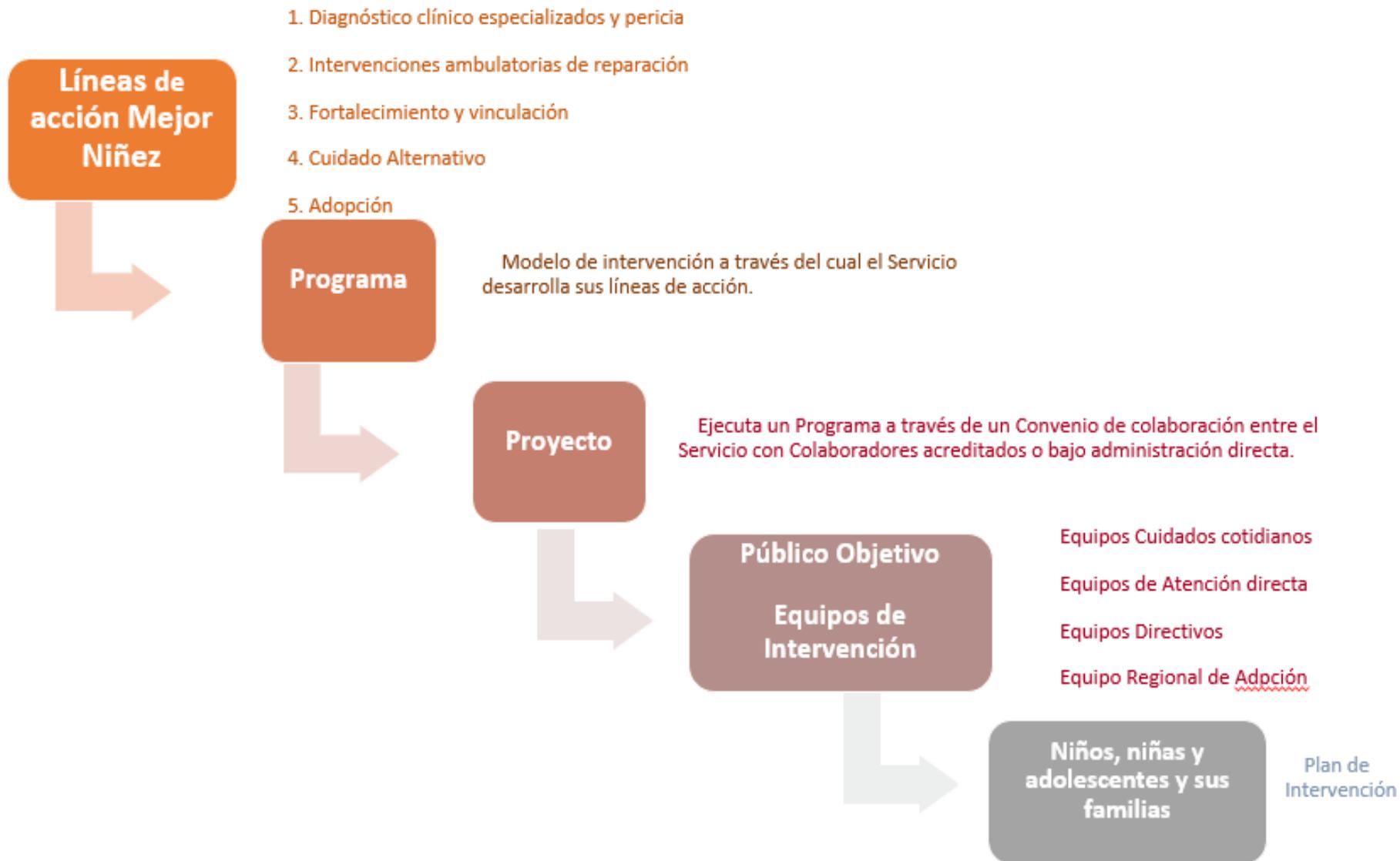


Misión del Departamento de Asistencia y Transferencia Técnica:

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

Público objetivo

Gráfica N°1: Población objetivo Departamento de Asistencia y Transferencia Técnica



Público objetivo

- Incluye a proyectos de **administración directa y Organismos Colaboradores**.
- **Equipos de Adopción**, específicamente en Programas de intervención con niños y niñas institucionalizados y su preparación para la integración a familia alternativa a la de origen (PRI) y equipos Regionales para el caso de Transferencia Técnica.
- Apunta al **fortalecimiento de las capacidades y competencias** de los equipos encargados de ejecutar el plan de intervención, considerando a equipos directivos, interventivos y de cuidado o trato cotidiano

Objetivo general de la Asistencia Técnica

- Conocer a las y los profesionales que integran los **equipos de intervención** de los proyectos en donde se efectúen procesos de Asistencia Técnica.
- Analizar en conjunto con el equipo interventor **el diseño, pertinencia y coherencia de los planes de intervención (PII)**, del proyecto que corresponda.
- **Promover espacios de reflexión** con los equipos de intervención, respecto a sus propias prácticas en el desarrollo y ejecución de los PII, facilitando el reconocimiento de fortalezas y necesidades de mejora continua.
- **Efectuar recomendaciones técnicas** al equipo de intervención cuando corresponda, con el fin de que se realicen ajustes, cambios o actualizaciones en los procesos de intervención, considerando las conclusiones de lo analizado en conjunto con los equipos técnicos, para elevar la calidad de la intervención desplegada.
- **Realizar seguimiento y monitoreo a las acciones de asistencia técnica realizadas** respecto a los PII revisados con cada equipo de intervención, garantizando la instalación de los conocimientos y habilidades en el equipo técnico.
- **Evaluar el impacto de las asistencias técnicas** desarrolladas en función de las experiencias y aprendizajes instalados en los equipos técnicos, y el avance de los procesos de intervención con las niñas, niños, adolescentes y sus familias o adultos significativos.

Definiciones sobre la Asistencia Técnica

Asistencia Técnica (AT)

Conjunto de actividades que permiten favorecer el desarrollo de capacidades y habilidades en los procesos técnicos llevados a cabo por los equipos intervinientes, en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la intervención con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, guiando el abordaje técnico en relación a fortalecer los planes de intervención y procesos interventivos con los sujetos de atención del servicio.

Lo principal

Fortalecimiento de las capacidades y competencias de los **equipos encargados de ejecutar el plan de intervención**, considerando a equipos directivos, interventivos y de cuidado o trato cotidiano.

¿Cómo llegará la Asistencia Técnica a los proyectos?

- **Activación:** Fase inicial que alerta el requerimiento.
- **Asistencia técnica emergente:** activada desde la jefatura de la Unidad de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación.
- **Asistencia técnica programada:** Priorización de la planificación anual.
- **Preparación:** planificar el proceso, desarrollando acciones previas a la ejecución del acompañamiento técnico. Revisar y analizar aspectos fundamentales de las necesidades de fortalecimiento.
- **Ejecución:** actividades que se realizarán, determinadas por el objetivo del acompañamiento a realizar. Se distingue entre las emergentes o programadas.
- **Seguimiento y monitoreo:** Proceso donde se observará la sostenibilidad de los objetivos alcanzados con el equipo técnico, para el mejoramiento de los procesos de intervención.
- **Evaluación:** Analizar el desarrollo de los procesos de asistencia técnica efectuadas, considerando la operacionalización del proceso de trabajo reflexivo desarrollado para el mejoramiento de la calidad de la intervención.

¿Cómo llegará la Asistencia Técnica a los proyectos?

Tabla 11: Promedios nacionales de los criterios evaluados en la dimensión de Plan de Intervención en modalidad de cuidado alternativo residencial de Organismos Colaboradores Acreditados.

Proceso de intervención	Proyectos de Cuidado Alternativo Residencial de Organismos Colaboradores Acreditados									
Planes de intervención individual	RDS	REM	RLP	RMA	RPA	RPE	RPM	RSP	RVA	Total
Los planes de intervención son personalizados a las actuales necesidades del niño, niña o adolescente y adulto relacionado	1,8	1,8	1,9	1,3	-	2,0	1,8	-	1,8	1,8
Los planes de intervención consideran las indicaciones emanadas desde tribunal de familia respecto de la intervención a realizar.	-	1,7	1,0	1,3	-	1,0	2,0	-	1,5	1,4
Los planes de intervención incluyen en los 3 ejes de intervención, objetivos coherentes con los factores protectores y de riesgo identificados en el diagnóstico.	1,8	1,7	2,0	1,7	-	2,0	2,0	-	2,0	1,9
Los objetivos de los planes de intervención apuntan a la interrupción las vulneraciones que dan origen al ingreso y permanencia del niño, niña o adolescente a la residencia y resignificación.	1,7	1,9	1,8	2,0	-	2,0	2,0	-	2,0	1,9
Los planes de intervención incluyen en sus actividades los enfoques transversales de acuerdo con las características del sujeto de atención.	1,4	1,5	1,9	1,8	2,0	1,0	1,7	-	1,0	1,5
Los planes de intervención fueron elaborados de manera coordinada con los proyectos co-intervinientes, según pertinencia.	1,6	1,7	1,4	1,8	-	1,0	1,5	-	2,0	1,6
Otro (solo para evaluar aspectos referidos a esta dimensión que no se consideran en criterios anteriores. De no ser necesario se califica con 0).	1,3	1,6	1,7	2,0	1,0	-	1,5	2,0	1,5	1,6
Total general	1,6	1,7	1,7	1,7	1,5	1,5	1,8	2,0	1,7	1,7

Objetivo general de la Transferencia Técnica

Formular e implementar estrategias y metodologías de **transferencia técnica de conocimientos, habilidades y capacidades transversales y especializadas** dirigidas a los equipos de atención y cuidado directo que ejecutan la oferta de protección de administración directa, adopción y organismos colaboradores acreditados.

- Elaborar e implementar el **Plan Nacional de Transferencia Técnica**, mediante la entrega de contenidos especializados y transversales, programados a partir de los resultados obtenidos del levantamiento de necesidades.
- Diseñar y **ejecutar procesos de transferencia técnica** de formación en temáticas emergentes por solicitud de otras Unidades del Servicio, tanto de la Dirección Nacional como de las Unidades Regionales de Asistencia Técnica, Monitoreo y Evaluación.
- **Evaluar los procesos de transferencia técnica** desarrollados con el fin de visualizar los avances en la ejecución de las actividades y generar los ajustes que sean pertinentes para la mejora continua de los mismos.

Definiciones sobre la Transferencia Técnica

Transferencia Técnica (TT)

Transferencia de conocimientos es un proceso de (re) aprendizaje en el cual median recursos personales y contextuales para el desempeño de una función en una organización y contexto sociocultural definido.

Lo principal

Fortalecer las competencias transversales y especializadas de las personas que trabajan en los equipos de atención directa del Servicio Nacional Mejor Niñez

Definiciones sobre la Transferencia Técnica

Tabla 2: Evaluación temática por tipo de proyecto.

Temática	Dirección regional	Adopción	Proyectos ambulatórios	FAE	Residencias	Total
Salud mental (Diagnóstico, técnicas de intervención, instrumentos, farmacología, etc.)	6,7	5,6	6,7	6,7	6,7	6,7
Desregulación emocional y conductual (protocolos, estrategias de abordaje e intervención etc.)	6,5	6,6	6,7	6,7	6,7	6,7
Trauma relacional temprano y trauma complejo (Modelos y estrategias de intervención terapéuticos)	6,5	6,9	6,6	6,8	6,7	6,7
Trabajo con las familias (Conceptos de vínculo y apego, parentalidad positiva, crianza, revinculación familiar, y estrategias para su abordaje)	6,6	6,8	6,6	6,6	6,6	6,6
Conductas abusivas de carácter sexual (Modelos de Intervención especializados, abordaje y prevención).	6,5	5,6	6,6	6,4	6,6	6,5
Cuidado de equipo y autocuidado (Estrategias para su abordaje, desgaste psicológico, emocional y fortalecimiento del trabajo en equipo).	6,4	6,4	6,5	6,5	6,6	6,5
Intervención integral (Afectividad consciente, intervención constante y consciente, vínculo).	5,8	6,1	6,5	6,5	6,5	6,5
Pertinencia y enfoque de género para la intervención (Orientación e identidad sexual, identidad de género).	6,2	6,1	6,5	6,4	6,1	6,4
Pertinencia y enfoque multicultural para la intervención (Población perteneciente a pueblos originarios, grupos étnicos, población migrante).	6,4	5,8	6,5	6,4	6,1	6,4
Modelo de intervención centrado en las fortalezas y oportunidades	5,9	6,3	6,3	6,4	6,2	6,3
Consumo y dependencia de sustancias (Tratamiento, riesgos, abordaje y estrategias).	6,2	4,9	6,3	6,1	6,4	6,3
Explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (Marco conceptual, factores de riesgo, efectos, estrategias integrales).	6,2	5,1	6,3	6,1	6,3	6,3
Intervención con población en mayores condiciones de desprotección (Conceptualización, estrategias de intervención, factores de riesgo).	6,1	5,2	6,3	6,2	6,1	6,3
Planes de Intervención Individual (Diseño y evaluación, antecedentes, tipología de gestión de casos, líneas estratégicas, etc)	6,2	6,0	6,2	6,2	6,2	6,2
Información Nuevo Servicio Mejor Niñez (Leyes, normativa, innovaciones, cambios).	5,9	5,6	6,2	6,0	6,0	6,1
Vida independiente – interdependiente (Modelos y estrategias de intervención terapéuticos).	6,2	4,8	6,0	6,2	6,4	6,1
Intervención en niños, niñas y adolescentes que presentan perfil de protección y justicia juvenil (Trabajo con adolescentes mayores de 14 años que se encuentran en cuidado alternativo residencial).	6,2	4,9	6,0	5,8	6,0	6,0
Adopción y parentalidad adoptiva (Modelos de intervención terapéutico y herramientas de evaluación).	6,1	6,8	5,9	6,4	5,9	5,9
Trabajo y coordinación con redes locales (Redes de educación, salud, seguridad, recreación, comunidad, etc.)	5,6	5,4	5,9	5,6	5,9	5,8
Liderazgo y comunicación (Comunicación efectiva, trabajo en equipo, planificación).	6,2	5,0	5,8	5,7	6,1	5,8

“Respecto a las siguientes temáticas, ¿cuáles considera usted que son necesarias de ser abordadas por los equipos de intervención, para el trabajo con niños, niñas, adolescentes y sus familias? (Señale de 1 a 7, siendo 1 poco necesario y 7 totalmente necesario)”.

interculturalidad
familias enfoque de derechos
capacitación acompañamiento
suicidio adolescente migración
evaluación de las intervenciones autocuidado
consumo de drogas y alcohol
Estrategias de intervención
CUIDADO **Trauma complejo**
INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN
enfoque de derechos violencia sexual
herramientas SALUD MENTAL
MANEJO DE CRISIS EVALUACIÓN
MALTRATO
CRIANZA

TEMÁTICAS DE INTERÉS EQUIPOS INTERVENTORES

*Pensando en futuras instancias
de formación continua,
capacitación y/o
perfeccionamiento, ¿qué
temáticas considera relevantes
de ser abordadas para el
desarrollo de su trabajo y el de
su equipo?*

¿Cómo se implementará la Transferencia Técnica?

Consideraciones para el **diseño e implementación**:

- ✓ **Tipo de conocimientos:** Transversal y Específico.
- ✓ **Tipo de Transferencia:** Programadas y Emergentes.
- ✓ **Participantes:** Intraproyecto, Interproyecto e Interregional.
- ✓ **Según canales:** Presencial, Remota, Mixta, Otros canales.

Algunas consideraciones técnicas:

- ✓ **Contextos colectivos e integrados** de Transferencia Técnica.
- ✓ **Transferencia pertinente e integrada** a la rutina de las residencias.
- ✓ **Articulación frente a necesidades** de contención.
- ✓ Componentes del modelo de capacitación: **Clases teóricas, Clases prácticas y Sesiones de Reflexión.**

Desafíos de la Transferencia Técnica

Al ser un proceso nuevo, existen múltiples **desafíos en la implementación**, entre los cuales destacan:

- Instaurar un **lenguaje común con enfoque de derechos**.
- Elaborar procesos de **inducción** estandarizados.
- Establecer una base mínima de **competencias laborales**.
- Establecer una base mínima de **habilidades**.
- Crear una **oferta de formación** articulada, continua y permanente.
- Crear mecanismos facilitadores de **participación y adherencia**.
- Implementar procesos formales de **cuidado de equipos**.
- Acompañar a los equipos de atención directa en sus **procesos de re-aprendizaje**.
- Diseñar un **Sistema de Formación, Entrenamiento y Modelamiento de Transferencia Técnica**.



	<p>Mejor Niñez Ministerio de Desarrollo Social y Familia</p> <p>Gobierno de Chile</p>
---	--