

Instancias entre Colaboradores Acreditados y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Reporte N°5

“Lineamientos para la ejecución del proceso de supervisión 2023”

Reporte primer ciclo de instancias 2023

Presentación de los Lineamientos para la ejecución del proceso de supervisión 2023

I. Introducción

En consideración al trascendental rol que cumplen los Colaboradores Acreditados en el despliegue de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, a través de su Unidad de Gestión de Colaboradores, ha liderado desde el 2022 espacios de comunicación permanente entre los Colaboradores Acreditados y el Servicio con el principal objetivo de transferir lineamientos, orientaciones y definiciones institucionales y, de esta forma, disminuir las asimetrías de información, así como también disponer de espacios de participación y colaboración.

En este contexto, en el marco del tercer espacio de conversación del año 2023, se convocó a los Colaboradores Acreditados a participar de una jornada de presentación de los Lineamiento para la ejecución del proceso de supervisión técnica 2023.

Siguiendo con lo anterior, el presente documento responde al compromiso adquirido con los Colaboradores respecto de sistematizar las respuestas y aclaraciones a cada una de las consultas realizadas por los asistentes durante la jornada.

II. Antecedentes de la instancia

La instancia desarrollada el viernes 19 de mayo a las 10:30hrs tuvo como objetivo presentar los lineamientos del proceso de supervisión técnica que se aplican durante el año 2023, los que emergen como resultado de una revisión de los ya implementados previamente, así como también las recomendaciones y comentarios del proceso consultivo elaborado por dicha Unidad.

Dicha instancia contó con **429 inscritos**, quienes actuaron en representación de **129 Colaboradores Acreditados** del Servicio.

III. Metodología de la instancia

Esta instancia se estructuró con un espacio de bienvenida y dos bloques de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Bloque N°1: Resultados del Proceso Consultivo para la Construcción de Lineamientos 2023, a cargo de Francoise Hahn, jefa de Unidad de Supervisión Técnica, Dirección Nacional
- Bloque N°2: Proceso de Supervisión 2023

IV. Recopilación de consultas realizadas por Colaboradores a partir de las temáticas expuestas

En virtud de las preguntas y/o consideraciones planteadas por los asistentes en la instancia antes descrita, en el siguiente apartado se entregan las respuestas y definiciones institucionales orientadas a disminuir las asimetrías de información que puedan presentar los Colaboradores Acreditados en relación con los procesos de aplicación de las supervisiones técnicas.

En base a lo anterior, y para una mejor comprensión, la información se agrupará en dos grandes tópicos:

- a) Proceso Consultivo
- b) Proceso de supervisión 2023

a) Proceso Consultivo

Sobre la metodología de levantamiento de información.

Para la implementación del proceso consultivo, no se utiliza muestra, ya que se analizan todos los datos disponibles en el SIS en el periodo (t = 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022), relacionados con los hallazgos levantados y con seguimiento y su estado de cumplimiento.

Las variables utilizadas fueron la cantidad de hallazgos no solucionados y cantidad de días pasados sin solucionar, ambas variables cuantitativas discretas. Y la fórmula de cálculo es: *Hallazgos NO SOLUCIONADOS = (N HALLAZGOS LEVANTADOS EN LA SUPERVISIÓN – N HALLAZGOS LEVANTADOS EN LA SUPERVISIÓN SOLUCIONADOS)*; *Cantidad de días = (FECHA DE CREACIÓN DEL HALLAZGO SIN CUMPLIR) - (FECHA DE REVISIÓN DEL HALLAZGO SIN CUMPLIR)*.

Sobre el proceso de visitas de supervisión.

En el caso de que ocurra que se generen instancias de Supervisión Técnica y Fiscalización de manera simultánea, es importante señalar que cada supervisión técnica se realiza enmarcada en un objetivo(s), según los ámbitos calendarizados y la situación de cada proyecto, por lo tanto, su duración no involucra un tiempo determinado (máximo ni mínimo), sino que es acorde al cumplimiento de dicho(s) objetivo(s).

De igual manera, desde este año se está incentivando que las supervisiones en horario regular (hábil) sean coordinadas con el proyecto, especialmente, cuando están orientadas a abordar los procesos de intervención. No obstante, pueden presentarse situaciones que demanden realizar una supervisión de forma inmediata por determinación del Servicio u otras entidades que lo dispongan.

En cuanto a la extensión de estas, cada supervisión técnica se realiza enmarcada en un objetivo(s), según los ámbitos calendarizados y la situación de cada proyecto, por lo tanto, su duración no

involucra un tiempo determinado (máximo ni mínimo), sino que es acorde al cumplimiento de dicho(s) objetivo(s).

Vinculado con la instancia de visita del supervisor, cuando existen procesos que no se consideran adecuados es necesario que sea canalizada directamente con la instancia regional de este Servicio, debido que se carecen de los antecedentes específicos que sustenten un pronunciamiento sobre esta materia. No obstante, es deber señalar que la Rex 2672, del 16 de octubre de 2020, define el formato de registro de intervención que debe estar en las carpetas individuales.

Es importante señalar que los colaboradores pueden acudir a la contraparte regional en caso de que existan comentarios sobre el proceder de los supervisores técnicos.

Sobre los registros de las supervisiones

La revisión de los registros es una parte importante del proceso de supervisión ya que el SIS no registra los verificadores de los eventos de intervención informados, siendo la carpeta el único verificador de lo declarado por los equipos en el sistema. Además, que ésta es una obligación suscrita en los respectivos convenios firmados con este Servicio. Cabe señalar que la Rex 2672, del 16 de octubre de 2020, define el formato de registro de intervención que debe estar en las carpetas individuales.

Es posible que se generen diferencias vinculadas al proceso de supervisión. Frente a esto, existen espacios de retroalimentación o cierre de la actividad, instancia que representa una oportunidad para que expresen sus observaciones o comentarios respecto de la supervisión. Al respecto, cada supervisor(a) juega un rol de ministro de fe, y por ello, una vez elaborado el informe de supervisión este se constituye en un instrumento público, inapelable e inmodificable.

En el caso de que esa retroalimentación no se vea plasmada en el informe, es necesario poner en conocimiento a la contraparte regional de este Servicio. Lo mismo ocurre cuando existan retrasos o inexactitudes en los reportes.

Ahora bien, el proyecto toma conocimiento de los hallazgos, compromisos y sus respectivos plazos, en instancia de retroalimentación o cierre de la supervisión, dado que cada supervisor(a) informa lo observado durante su visita. Esta es una instancia formal, al igual que el informe de supervisión, por lo tanto, el proyecto al término de cada supervisión tiene conocimiento de los plazos que deben cumplirse, siendo responsabilidad de este gestionar el cumplimiento de las acciones y medidas para subsanar lo observado. Esto último, cobra mayor importancia considerando que podría haber compromisos que demanda actuar en forma inmediata para brindar los cuidados y protección requeridos por un niño, niña o adolescentes, siendo no factible esperar la recepción del informe para responder con la subsanación de la deficiencia o carencia advertida

Sobre la unificación de criterios

Se plantea que existen en lo que reportan distintos fiscalizadores diferencias al momento en que se realizan las visitas, frente a esto se trabajará esta situación en mayor detalle con los equipos regionales responsables de ejecutar el proceso de supervisión técnica. No obstante, frente a situaciones en que

se observen situaciones como lo de los certificados de alumno regular, es posible remitir la observación formalmente a la dirección regional respectiva.

Este aspecto se vincula de manera adicional con los enfoques transversales, los que se abordan en las Orientaciones Técnicas de las distintas modalidades y en cada concurso de licitación, también, cuenta con un anexo específico sobre esta materia. Además, los Informes de Supervisión 2023 solo consideran los enfoques transversales en el criterio relacionado con el proceso de intervención.

En el caso específico de los proyectos que se encuentran con Resolución de Urgencia, se ha determinado que las materias relacionadas con matriz lógica no sean supervisadas. Todas las demás deben ser abordadas mediante este proceso, dado que, pese a no disponer de convenio vigente, este Servicio debe velar que los niños, niñas y adolescentes reciban la atención e intervención requerida conforme los estándares de calidad establecidos y la correspondiente transferencia de los aportes financieros del Estado a los proyectos que se encuentren en esta situación.

De manera concreta sobre los resultados, la supervisión técnica genera una calificación que permite elaborar una escala donde los proyectos se ubican de acuerdo con el resultado o nivel de cumplimiento que tienen sus informes. De esta escala deriva la calificación asignada a cada criterio, según lo definido en la rúbrica de cada informe de supervisión, la que está disponible para ser revisada en la página Web del Servicio.

Sobre el enfoque curricular

La validación curricular refiere a que se verifique que ante cambio del RRHH, la propuesta del Colaborador se ajuste a lo comprometido en esta materia al momento de firmar convenio con el Servicio. Si bien el Servicio no tiene relación con los aspectos contractuales que realicen los colaboradores acreditados, si tiene la obligación de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de lo convenido y comprometido en los proyectos de funcionamiento y anexos.

Este proceso es un aspecto importante al momento de abordar las supervisiones técnicas. En este sentido, se entiende la situación de los Colaboradores al momento de necesitar una respuesta por parte del Servicio frente a una contratación de urgencia, frente a esto será considerada esta situación en mayor detalle con los equipos regionales responsables de ejecutar el proceso de supervisión técnica.

En el contexto de la idoneidad curricular en el marco de los nuevos convenios firmados, se establece que es necesario que el 75% refiere a un criterio para medir el cumplimiento del proyecto. Sin embargo, el proyecto debe cumplir con todo lo comprometido (100%) al momento de licitar y, posteriormente, con lo establecido y regulado en el convenio firmado por ambas partes. Este criterio aborda lo establecido en el artículo 30 de la Ley 20.032 sobre los requisitos para el pago del AFE.

En el caso de que se presenten licencias médicas, se debe recurrir a la equivalencia curricular y así velar por el cumplimiento de los descriptores de cargo establecidos en las Orientaciones Técnicas y documentación exigida en la licitación (perfil, requisito, habilidades, competencias, entre otros). Frente a situaciones particulares, como licencias prolongadas, se requiere que esta sea canalizada

directamente con la instancia regional de este Servicio, debido que se carecen de los antecedentes específicos que sustenten un pronunciamiento sobre esta materia.

b) Proceso de supervisión 2023

Sobre los informes

Los informes de supervisión responden a lo indicado en las orientaciones técnicas, mediante criterios específicos que sustentan los análisis y reflexiones que se realicen con los equipos cargo de la intervención, por ello, podrían existir diferencias de énfasis, propias de cada profesional, pero no en materias estructurales reguladas por las orientaciones de cada modalidad.

Con relación a los informes de avance, estos tienen como finalidad el dar cuenta de la situación actual de NNA y adultos relacionados, y concretamente lo que se espera es el reporte del estado presente de la situación del NNA, en relación con la evolución del caso, tomando en cuenta su motivo de ingreso abordado en el proceso de intervención desarrollado en los últimos tres meses. En base a lo anterior, se deben proyectar los próximos objetivos a cumplir en el plan.

Las rúbricas proponen ejemplos de verificadores ya que un proyecto podría tener otros verificadores igual de pertinentes que los propuestos en dichos documentos.

Es necesario establecer adicionalmente que, de acuerdo con el convenio establecido, una de las cláusulas precisa que el colaborador está "obligado a proporcionar la información técnica y financiera requerida por este Servicio para la realización de la supervisión y fiscalización de las acciones relacionadas con los NNA...". En este contexto se agradecerá facilitar toda la ayuda que permita cumplir las labores mandatadas a este Servicio.

Frente al planteamiento de contar con las actas de los/as supervisores/as, es fundamental establecer de que se haga una revisión de los lineamientos, instrumentos y rúbrica que regulan el proceso de supervisión técnica, a fin de que tengan total claridad de los contenidos de las carpetas individuales que deben ser controlados desde este proceso técnico.

Por otro lado, es posible que existan debilidades comunes por líneas de intervención, en donde cada proyecto de funcionamiento debe ser coherente con el contexto territorial, y éste último es considerado desde el proceso de supervisión técnica.

Sobre las asignaciones de NNA

Existen instrucciones desde otras organizaciones que tienen un impacto en los procesos de supervisión, como por ejemplo la priorización de casos por gravedad para el ingreso o los perfiles de atención. Frente a estas situaciones, es fundamental el canalizar con Tribunales de Familia y con la instancia regional de este Servicio, dado que se carece de antecedentes que permitan pronunciarse sobre esta situación. Esto porque el proyecto, como responsable de la intervención, puede coordinar y sugerir al tribunal las alternativas más idóneas de atención para los NNA, considerando su ajuste al

perfil de ingreso. Esta materia debe ser tratada directamente con los Tribunales de Familia y con la dirección regional respectiva.

Lo mismo ocurre cuando se hace mención de lo indicado en el artículo 80 bis, donde la disposición de un ingreso a la red de protección especializada a través de dicho artículo es una facultad propia de los Tribunales de Familia, a los cuales el Servicio está obligado a acatar dado que se trata de una situación de grave vulneración de derechos.

Sobre los procesos de hallazgos y subsanación

Es posible que los hallazgos realizados por el equipo de supervisores sean consecuencia de una administración anterior. Sin embargo, esto no significa un desistimiento de ellos ya que, independiente de quién esté a cargo de la dirección del proyecto, los hallazgos se subsanan solo cuando los compromisos son cumplidos, o desistidos cuando el NNA egresa o ante el cierre del proyecto.

Una vez finalizada la supervisión técnica, se determina un periodo de subsanación de las observaciones por parte del Colaborador, donde se espera que cualquier hallazgo sea resuelto en el menor plazo posible, a fin de resguardar la calidad de la atención e intervención entregada a la población usuaria, en el marco de lo convenido. En el caso de que el supervisor no de cuenta de esta subsanación se requiere que tomen contacto con la Dirección Regional de este Servicio que corresponda. Lo mismo en caso de que existan modificaciones en los distintos plazos.

Sobre los procedimientos del supervisor

Vinculado con el accionar de los/as Supervisores Técnicos es fundamental establecer que, desde supervisión técnica, se vela por lo establecido en los respectivos proyectos de funcionamiento, resguardando los factores que permiten entregar atención e intervención a la población usuaria, de acuerdo a lo convenido.